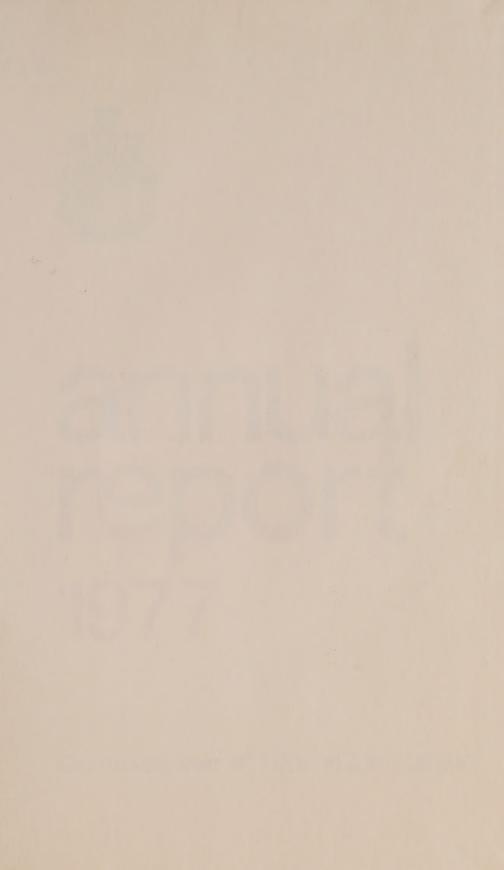


Covernment Publications











annual report 1977

Commissioner of Official Languages



Φ2 -A56

annual report Digitized by the Internet Archive in 2023 with funding from University of Toronto



Canada

annual report

1977

Commissioner of Official Languages



© Minister of Supply and Services Canada 1978

Cat. No. SF1-1977

ISBN 0-662-01785-4

The Speaker, Senate, Ottawa

Madam Speaker,

Pursuant to Section 34(1) of the Official Languages Act, I hereby submit to Parliament through your good offices the seventh annual report of the Commissioner of Official Languages covering the calendar year 1977.

Yours respectfully,

M. F. Yalden

March 1978



The Speaker, House of Commons, Ottawa

Mr. Speaker,

Pursuant to Section 34(1) of the Official Languages Act, I hereby submit to Parliament through your good offices the seventh annual report of the Commissioner of Official Languages covering the calendar year 1977.

Yours respectfully,

M. F. Yalden

March 1978



CONTENTS

		Page
Preface		
PART I	LANGUAGE AND NATIONAL UNITY	1
	The National Unity Debate: Double Solitaire	2
	2. A National Understanding: Hope Springs Eternal	5
	THE ADMINISTRATION OF OFFICIAL LANGUAGES	6
	1. Language of Service: Red Deer, Rimouski and Realism	7
	2. Language of Work: Unanswered Questions	10
	3. Government Policies: Something Old, Something New	13
	4. Amendments to the Act: Time Flies	18
	MINORITY GROUPS	20
	1. Les Héritiers de Lord Durham: The Heirs of Lord Durham	21
	2. The Secretary of State's Department: Characters in Search of an Author	22
	3. French in the Courts: Even-handed Justice	24
	4. The Minority in Quebec:	25

	EDUCATION	27
	Federal and Provincial Discussions: A Stately Gavotte	27
	2. The State of Language Education in Canada: Taking French Leave	29
PART II	MANAGEMENT PROBLEMS	35
	1. Language Reform: Squeaky Wheels	35
	2. Electronic Data Processing: Deus Ex Machina	38
	3. Translation: A Word to the Wise	4(
	4. The Francophone Minority Press: Forgotten Ones	42
	5. Contract Services: Is the Labourer Worthy of His Hire?	43
	ASSESSMENT OF INSTITUTIONS	44
	Agriculture	44
	Air Canada	45
	Anti-Inflation Board	47
	Auditor General	47
	Canada Labour Relations Board	48
	Canadian Broadcasting Corporation	48
	Canadian International Development Agency	49
	Canadian National Railways	50
	Canadian Radio-Television and Telecommunications Commission	52
	Canadian Transport Commission	52
	Central Mortgage and Housing Corporation	53
	Communications	53
	Consumer and Corporate Affairs	54
	Employment and Immigration Commission	55
	Manpower and Immigration	55
	Unemployment Insurance Commission	55
	Energy, Mines and Resources	56
	External Affairs	57
	Finance	57
	Fisheries and Environment	58
	Indian Affairs and Northern Development	59
	Industry, Trade and Commerce	60

	Justice	60
	Labour	61
	Loto Canada	62
	National Arts Centre	62
	National Capital Commission	63
	National Defence	63
	National Energy Board	68
	National Health and Welfare	68
	National Library	69
	National Museums	70
	National Revenue (Customs and Excise)	70
	National Revenue (Taxation)	71
	Parliament	72
	The Senate	73
	Post Office	75
	Public Archives	75
	Public Service Commission	76
	Public Works	77
	Regional Economic Expansion	78
	St. Lawrence Seaway Authority	78
	Science and Technology	79
	Secretary of State's Department	79
	Solicitor General	80
	Canadian Penitentiary Service	81
	National Parole Board	81
	Royal Canadian Mounted Police	81
	Statistics Canada	82
	Supply and Services	83
	Transport	83
	Treasury Board	85
	Urban Affairs	85
	Veterans Affairs	86
PART III	COMPLAINTS	87
	1. More Complaints:	
	The Appetite Grows with Eating	87
	2. Common Failings:	
	Old Habits Die Hard	88
	3. A Reader's Digest of Cases	89
PART IV	LANGUAGE AND AVIATION: AN UPDATE	113
Appendic	ees	
A	Official Languages Programmes:	
	Who Does What to Whom?	117
	THO DOGS THERE TO THE HOILE.	11/

В	Costs and Man-years Allocated to the Official Languages Programmes	123
С	Information Programmes: Summary of Expenses	127
D	Language Instruction for School children	131
Е	Special Studies by the Office of the Commissioner of Official Languages	135
F	Statistics on Complaints	139
G	Recommendations—Special Study—The Senate	145
Н	Recommendations—Special Study—National Defence	151

Preface

Although it may seem pretty small potatoes as compared with other shocks endured by the Canadian body politic in 1977, the departure of the first Commissioner of Official Languages and the arrival of his successor must be accounted a major event from the more parochial perspective of our Office.

Mr. Spicer's efforts on behalf of language reform speak eloquently for themselves, but it would be more than a little churlish if I were not to thank him for them publicly at the outset of this *Report*. That the Official Languages Act is a genuine force for change in the life of our country, and not a dead letter mouldering in the bureaucratic archives, is in large measure due to my predecessor and his colleagues. I wish him well in a new career in which he can judge our efforts from the heights of Olympian objectivity.

Whatever the long-term effects of a change of lessees at the Official Languages shop, there is one immediate consequence: the present *Report* inevitably deals with a year in which two Commissioners were responsible for the Office, and may therefore be expected to reflect two perhaps rather different approaches to the problems at hand. I hope, for the reader's sake, that this fact will not result in more than a minimum of confusion, for although differences of style may be observable between the past and what is in store in future—in this *Report* as elsewhere—a considerable measure of continuity may be expected on matters of more fundamental importance.

To be more specific, it will be worth while to state as plainly as possible, and as early as possible in the game, that my intention is to maintain the traditional independence of the Office. I regard myself as a servant of Parliament, not of the government of the day, and I propose to act accordingly. Although it would be fruitless to seek confrontation for its own sake, I do not intend to avoid difficult or controversial subjects simply to escape criticism, or disagreement with the powers that be.

Also in keeping with the approach developed by the Office over the first years of its existence, I intend to adopt as broad an interpretation of our mandate as circumstances require. This does not mean that the Commissioner should become a linguistic busybody, always butting in where he does not belong. It does mean, however, that he must recognize from the outset that he would not be doing his job if he restricted himself exclusively to a narrow interest in bilingualism in the federal Public Service. I therefore expect to stand up and be counted on a wide range of issues related to language reform.

The Commissioner's role was described very well a number of years ago, even before the Official Languages Act was passed, in the first volume of the B and B Commission Report:

The Commissioner of Official Languages in Canada should play a dual role. In the first place, he will be the active conscience—actually the protector—of the Canadian public where the official languages are concerned. His duty will be to examine particular cases in which the federal authorities have failed to respect the rights and the privileges of individuals or groups of Canadians. The Commissioner will in a sense play the role of a federal 'linguistic ombudsman' by receiving and bringing to light the grievance of any residents concerning the official languages....

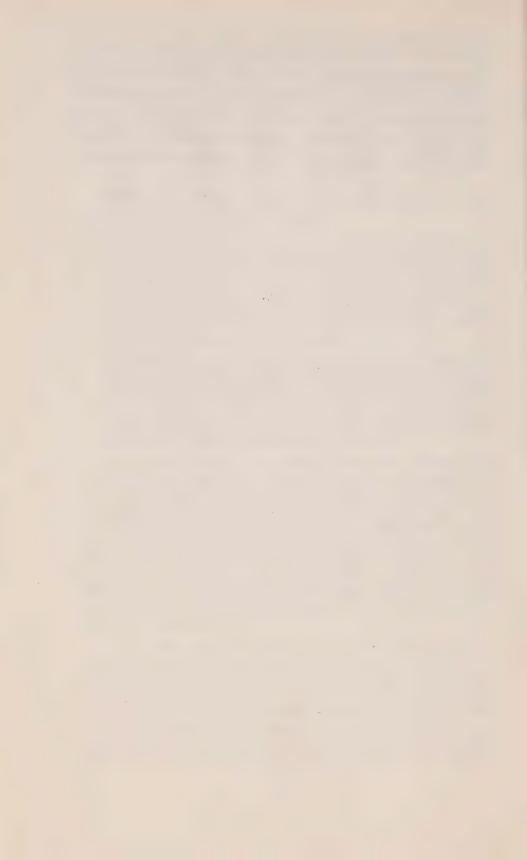
The Commissioner of Official Languages will also offer criticism of the manner in which the federal Official Languages Act is implemented. He will have to scrutinize the linguistic aspects of the acts of the federal government and its representatives in their relations with the public in all parts of the country... Since he will have to report annually, the Commissioner will, in matters of language, function at the federal level as the Auditor General functions respecting government expenditures and property.

I have little to add to this except to note that, although both functions are important, it seems likely in the light of experience that the second will prove the more significant in the long run. After all, preventive medicine is surely more effective and less disagreeable than the kind of treatment that may be necessary to rescue the patient later on if the disease has been allowed to go unchecked. Medical metaphors aside, our Office intends to make itself available to anyone to whom it can be of assistance in meeting the letter and the spirit of the Act, and in determining how to avoid the vexing and unhappy problems which arise when one or other of our official languages is not accorded the equality of status given it under the law.

A final word about the context in which this *Report* is published. Canadians have never been noted for a feeling of closeness to the problems of their fellow-citizens, let alone for a propensity to express such feelings out loud. It is perfectly normal, it seems, to rejoice or grieve over events half a world away—indeed, at times, to adopt a missionary stance toward others' troubles—but to extend the hand of friendship and understanding to a fellow Canadian in another part of the country often appears to be more than many of us can manage. It is perhaps inexcus-

ably naive in the cynical world in which we live to assume that, as a result of the Quebec election of November 1976, and the dramatic events which have ensued, at least some of us will place a higher value on trying to make a small additional effort to comprehend each other's problems. Yet there have been signs, occasionally, that this may be so. In any event, one thing is clear: whatever the outcome of the current political struggle, the language question will continue to plague us unless this spirit of tolerance and generosity, so easily preserved in the abstract or at a distance, can make itself felt a good deal closer to home.

M.F.Y.



PART I

Chroniclers of the recent past have constantly to guard against a natural tendency to assume that ground freshly turned has never been worked before. Thus, as we look back upon the events of 1977, we should perhaps remind ourselves of what was written, in 1965, in the Preliminary Report of the Royal Commission on Bilingualism and Biculturalism:

The source of the crisis lies in the Province of Quebec; that fact could be established without an extensive enquiry. There are other secondary sources in the French-speaking minorities of the other provinces and in the "ethnic minorities"—although this does not mean in any way that to us such problems are in themselves secondary. But, although a provincial crisis at the outset, it has become a Canadian crisis, because of the size and strategic importance of Quebec, and because it has inevitably set off a series of chain reactions elsewhere.

Although drafted more than twelve years ago, these words could be used, with some minor shifts in emphasis, to describe Canada's current unity crisis. Other well-worn themes and expressions—constitutional reform, separatism, regional disparities, federal-provincial relations—today enjoy the same currency they had in the sixties. Even if we add a few items—Bill 101, sovereignty-association, reciprocity arrangements—and substitute a task force for a royal commission, the picture is no less familiar. But is it merely a case of plus ça change, plus c'est la même chose or are we experiencing something quite new in the life of the Canadian people? Probably a bit of both, as will appear in the following pages.

LANGUAGE AND NATIONAL UNITY

Those acquainted with the mandate that Parliament has bestowed upon the Commissioner of Official Languages may wonder why we have chosen this year to devote a few pages to the national unity issue, essentially a political problem enveloping much more than language. The reasons are two-fold: first, the Commissioner's independence and disinterest are not to be equated with indifference or lack of interest; a lofty,

ivory-tower approach to a question as fundamental as the possible disintegration of Canada would be almost inconceivable for a servant of Parliament appointed to protect the linguistic rights of all Canadians. Second, while language reform is but one of the necessary ingredients of national unity, language problems are a recurrent and pervasive element of the various contentious issues discussed by provincial and federal authorities. In short, language and national unity are inextricably entwined; but if they are to be anything more than unwilling bedfellows, ways must be found to inject some enthusiasm into their lukewarm embrace.

1. The National Unity Debate: Double Solitaire

For the moment, it often appears that the contrary is more likely. that language and unity questions will remain at bottom irreconcilable and insoluble, lost forever in a morass of contradiction, misunderstanding and push-pull jurisdictional squabbling. On the one hand, the Federal Government promises to provide its services in both languages across the country, only to find-millions of dollars and years of effort later-that the French-speaking Winnipeg resident may well care less about buying stamps in French in a federal post office than about sending his child to a provincially supported school in a French system. On the other hand, the Province of Ontario, 110 years after Confederation, starts to make a serious effort to provide bilingual services while the Province of Ouebec. after doing so for 110 years, starts to reduce them. The feds (who would like to) can't push too hard for bilingual education and better minority language education: the provinces (which can) won't. A bilingual sign in Ouebec is sometimes illegal; in Vancouver it's sometimes defaced. Quo vadis, Canada?

Gloomy though that portrait is, more than a glimmer of hope is visible. The battle joined after November 15, 1976, has led at least some of us to an urgent quest for solutions to the unity problem. Now that the chips are down, many Canadians—and their elected representatives—are taking a serious second look at their more rigidly held views and many seem prepared to make real changes. Several provinces have stated their willingness to provide French-language education to the children of public servants posted from Ottawa as a result of the Federal Government's policy of decentralization; Ontario has enacted legislation, over the heads of local authorities, to provide a French-language school in Windsor-Essex; Quebec has indicated that the doors are not shut to discussion on a number of major language questions. "Just drops in the ocean, mere political wheeling and dealing, nothing has really changed", some cynics will say. Perhaps. But perhaps not. Maybe, just maybe, notions of equal justice and equal dignity, together with greater sensitivi-

ty towards fellow citizens' legitimate and deeply held wishes and convictions, are gradually permeating the minds of Canadians. Maybe, too, the diversity and contradiction we are witnessing will lead to a balance being struck and greater maturity achieved.

Precisely where then, in the shifting political and social quicksand of national unity, can we locate the language question? If not always clearly visible, it is never far beneath the surface, with language rights inevitably forming part of all debates on the constitution, education, the minorities, federal-provincial programmes and so on. How is it, some observers have asked, that language is still an issue in the national unity debate eight years or so after the birth of the B and B offspring, the Official Languages Act? Is it perhaps legitimate to question the proposition that "bilingualism" is a unifying force in Canada? Is it not just the opposite, a divisive issue, rejected or spurned by a large portion of the population, as much within Quebec as without?

The results of various public opinion polls appear to indicate, to the contrary, that a considerable proportion of Canadians favour the idea that the Federal Government should provide services in both official languages, and are convinced of the importance of the individual being given a chance to develop his capacity to speak the two languages. So far so good. In some sense or other this must be seen as a sign that the language question has not had an entirely divisive effect. But what about the people we all know who are convinced that something is being shoved down their throats? For *them* at least, the language issue is certainly not a unifying factor in Canadian life, to say the least of it. And we should not delude ourselves that they are only a few isolated individuals.

If you think this leaves the matter more confused than ever, you are probably right. But is that surprising? Was not the mistake to think the opposite, that the problem was like any other, relatively simple intellectually and easy enough to map out on a flow chart that would lead us inevitably toward a solution? Would it not have been more astute of governments, plural, to have recognized language reform as a fundamental social change which would be profoundly difficult to achieve, and to have discussed the matter in honest and straightforward terms with those who would have to accept and live with it?

At least in the Western democracies, one way of judging a society's level of maturity or civilization is to look at the manner in which it treats its minorities. That this factor is all the more significant in the case of a large, homogeneous group—like French-speakers in Canada who represent more than a quarter of the population—is almost self-evident. Yet until "the crisis" to which the Royal Commissioners pointed in the mid-sixties, it appears that many if not most Canadians were quite unaware that anything had gone wrong. Is it any wonder then that proposals designed to set right some of what were so belatedly recognized

as very real problems have created serious misunderstandings among Canadians and the severe tensions that go with them?

However one answers these questions for oneself, the problems they reflect are not getting any easier. Moreover, they demand resolution even more urgently than in the past if we are to survive as a cohesive whole, and this regardless of new political or constitutional schemes that may be devised in the months ahead. The essence of the matter has probably not been more forcefully put than by the Treasurer of Ontario, the Honourable Darcy McKeough, who offered the following comment at the University of Toronto's mid-October Conference on the Future of the Canadian Federation:

The time has long since come when we must put aside the debilitating debate about the rightful place of the English and French languages in our society. They are both here to stay as are the cultures that flow with them and we must now find the best national guarantees of the rights associated with this essential human requirement

We have everything to gain and nothing to lose from this step of courage and commitment. Let us simply recognize the mistakes of the past in this area, and get on with the job firmly and fairly. We have talked so much and so bitterly in Canada about languages. I hope that we cease such unproductive activity and allow ourselves to be enriched by an intermingling of two great, natural assets of our heritage.

Exactly. Now, if governments—again plural—can match their actions to these fine words, there may indeed be a real prospect of substantial progress. But even then we should not expect it to be easy. On the contrary, Canada will continue to experience the pains and problems that far-reaching reforms usually occasion. The question, therefore, whether "bilingualism" has been a divisive or unifying issue for the country will to a degree remain irrelevant. Language reform, quite simply, was and remains necessary. But progress with respect to official languages is hardly likely to be a panacea for all this country's ills. On the contrary, if the maturing of an individual is more than the disappearance of adolescent acne, the maturing of Canada—and its unity as a nation—is much more than the recognition of equal status for the English and French languages.

Indeed, the scope of the problem is reflected in the vast range of interrelated questions currently being examined by a host of recently-created national-unity groups, whether officially constituted or comprising concerned citizens committed to the concept of one country. However loosely interrelated they may be, all these groups have the common objective of keeping Canada together. Their concern is a political one, which would normally be out of place in the Annual Report of a language watchdog, especially one who is convinced that there are already more than enough national unity warriors deployed in the field—on both sides—without his joining the fray. The point, however, as we suggested

at the outset of this section, is that different though they may be in the abstract, language and national unity questions are intimately related in practice. So much so that the Federal Government and at least a majority of the provinces appear to be agreed that a clearer recognition of Canadians' language rights, perhaps in a new Constitution, is an essential ingredient of any successful unity recipe. In other words, if a resolution of the language problem is not a *sufficient* condition of national unity, it certainly appears to be a *necessary* one.

2. A National Understanding: Hope Springs Eternal

The complexity of the language and unity issues, with their political ramifications for both federal and provincial jurisdictions, was discussed at some length in *A National Understanding*, a statement of the Federal Government's official languages policy, issued in June 1977.

Generally speaking, A National Understanding provides a reasonably accurate and informative look at the Government's language policy. True, its authors hardly dwell lovingly upon sins and omissions of the past; neither, however, are such errors ignored or glossed over entirely. The strength of the document undoubtedly lies in its attempt—honest if not always successful—to explain in a straightforward fashion what the official languages policy means to the man in the street. While stressing the fact that it is not the citizen but the Federal Government and a proportion of its employees which must function in both languages, it reminds the reader of the advantages of learning a second language. Thus, it attempts to forge a link between a policy which relates primarily to institutions, the application of that policy to the individual, and the rich practical and cultural benefits Canadians can reap if they become bilingual.

That the Government has not been successful heretofore in explaining—let alone selling—this particular facet of its official languages policy to the taxpayer may well be the understatement of the year. "Institutional bilingualism allows for individual unilingualism" is worthy of George Orwell. Is it any wonder that Canadians have reacted precisely as if Big Brother were trying to push them into accepting something that, on the surface at least, appears illogical if not worse? And yet, looked at dispassionately, it is not necessarily difficult to understand that an institution can offer a service without all its employees personally being able to do so. And transferred to the area of language reform this is after all what "bilingualism" is all about—a government agency or department with a capacity to serve the public in both official languages, and a public which is essentially unilingual and which seeks to be served in its own language, not someone else's.

Then where does individual bilingualism come in? Evidently, *some* government employees have to have a capacity in the two official languages or the machine grinds to a halt. Many already know both when they come to the job; others are trained at government expense. This ought not, in theory, to get anyone's back up. Yet it does, and *A National Understanding* does not dissipate these fears any more than earlier government pronouncements. This is not entirely the fault of the Government, moreover. After all, can you really tell people that you propose to make an omelet, but that you are not going to break *any* eggs?

What the Government might have done, however, was to explain—clearly and consistently—how many eggs were involved and what this might entail for those who would just as soon have seen them left unbroken. That is to say, it might have dealt much more carefully—and compassionately—with those who felt, rightly or wrongly, that the rules of the game with respect to entry into government service, and promotion within it, had been changed. It might also have promoted the cultural—and in some cases commercial or professional—advantages of a knowledge of one's second official language, even for individuals with no interest whatever in the Public Service, in a more attractive manner and without the suggestion of threat or coercion which too many people have unfortunately read into government policy.

Whatever the mistakes of the past, if the Government intends to show the linkage between the national unity and language issues, and to ask Canadians to accept that the former cannot be resolved without a solution to the latter, any new language policies will have to take on a more persuasive coloration than has been the case in the past. Recent statements on Public Service bilingualism and on the official-language minorities—of which more below—suggest that overconfidence on this score would be ill-placed, to say the least, but the fact that their collective noses have been bloodied more than once does not absolve government spokesmen from their obligation to explain—and to explain convincingly—what language reform in Canada is all about.

THE ADMINISTRATION OF OFFICIAL LANGUAGES

It is an unhappy fact of life that, more than eight years after the proclamation of the Official Languages Act, language reform still does not enjoy a high priority among senior government officials and managers. Despite the continued emphasis which has been placed upon it by Parliament and by the Government, and despite what this Office has in the past termed "fundamental foot-slogging gains" in some areas, it nevertheless remains true from the managerial standpoint that language considerations tend to take a back seat to other priorities. Whatever the

problem at hand, virtually all the options are canvassed and decisions taken in the light of a range of familiar operational considerations. Only then are language problems brought to the fore, as if they were an afterthought, something dreamed up at the House on the Hill, laudable no doubt as an ideal but not to be taken seriously in administrative circles.

Progress may be possible in these circumstances, or rather in spite of them, but definitive, comprehensive language reform will remain difficult if not impossible to achieve at the federal level as long as they prevail. Nor can provincial governments be excused their share of the responsibility. Consider for example the matter of justice before our courts, one of the most fundamental "services" one can expect of the public authorities, and one in which both levels of government have a role to play. Can anyone fault Gordon Sinclair's sharp words in *MacLean's* magazine last autumn:

Imagine a Québécois seeking justice in an Alberta court and having to engage an interpreter to plead his case. This is his country, including Alberta; and French, his tongue, is an official part of his country's language. Too long has he been neglected, too long has he endured in silence.

We might add, in fairness to Alberta and the courts, that one could substitute another province and another government service without substantially affecting the cogency of Mr. Sinclair's remark. The point is not to blame this or that administration; it is to underscore the simple fact that as long as agreement has not been reached on clearly-defined policies, with recognized and accepted variations adapted to the situation in different parts of the country, neither level of government is likely to emerge from this state of affairs in a consistent and satisfactory manner.

1. Language of Service: Red Deer, Rimouski and Realism

At the federal level, the proposal to establish bilingual districts might have been one way of meeting the requirement for a clear policy on language of service to the public, albeit in a manner that at times appeared to cause more complications than it resolved. In any event, the long-anticipated decision not to proceed with them has caused concern for a number of Francophone minority groups outside Quebec who, along with their English-speaking counterparts in Quebec, would have been the principal beneficiaries of the guarantees of bilingual services intrinsic to the concept of bilingual districts.

In its policy utterances on this matter, the Government has stated that it intends "to continue to improve the responsiveness, availability and quality of these services". All of which is fine and dandy, provided

¹ Maclean's, August 8, 1977, p. 14.

that these generalities are translated into concrete services in both languages for official-language minority groups and the travelling public.

Some headway has undoubtedly been made in this direction, but as often as not it has been accompanied by rising expectations which have led in their turn to pessimism and frustration. Are there in fact realistic objectives and realistic limits for the provision of language service? Offhand, the answer is undoubtedly "yes". But the awkward part about urging "reasonableness" on all parties is that it is easier for some to be reasonable than others. A group which habitually receives government services in its own language almost everywhere, as a matter of course, is more inclined to urge reasonableness than fellow citizens who have had to struggle for grudging recognition of their rights. One person's reasonableness becomes another's indignation.

The Official Languages Act offers guidance while leaving room for interpretation. Feasibility and significant demand are the general criteria to be used, but what is "significant" demand? And how much service should be provided in response to that elusive demand? Perhaps a first step in determining exactly what services should be offered in the two official languages across Canada would be to consult the potential clients. Who after all would be in a better position to specify where there are shortcomings and just how they could be remedied?

We confess that this does not have the look of an original idea. Yet despite the plethora of briefs prepared, meetings held, publicity distributed, and commissions established, all related to the situation of the official-language minorities' survival, serious consultations do not appear to have been held. There may therefore still be room for further discussion, on a more precise, down-to-earth basis, with a view to reaching agreement on a level of service which would satisfy the client and be feasible in the eyes of the Government.

The intent of the Official Languages Act is one of common sense and realism. It would be utopian to expect to receive all federal services in all federal offices in both official languages in Red Deer or Rimouski. And if the same range of services that are available in Montreal or Ottawa is not in the cards in the more unilingual areas of the country, then the Government should stop suggesting that it is, or may be one day. Michel Roy has put the matter very succinctly in a recent editorial:

But whatever formulas are considered, it is illusory to seek total and complete equality for all the Francophone communities outside Quebec. Conditions differ appreciably depending on whether one is talking about New Brunswick and Ontario, on the one hand, or Manitoba and Saskatchewan on the other.¹

Le Devoir, January 4, 1978, p. 4. Our translation.

Yet at one extreme there are people, in and out of government, who view demand as insignificant unless it is steady, constant and large; and at the other those who believe ardently that every isolated request raises an important matter of principle. But between the extremes there are very considerable numbers of well-meaning, well-intentioned, "reasonable" persons who are prepared to do whatever seems necessary and advisable. The problem is their inability to determine what *is* necessary and advisable.

One thing is clear: it is unacceptable that the real reason behind lack of demand should be tardiness or unavailability of service. And in areas where the official-language minority are scattered or few in number, government authorities frequently have been lacking in the imagination and effort necessary to handle language problems expeditiously. In this age of advanced technology, a resolute administration should be able to devise means of providing service via near-instant communications in either official language to any location in Canada. A first priority is to establish federal information centres capable of serving the officiallanguage minority group as well as the local majority. These centres should be staffed to provide quick and efficient referral to the appropriate government department or agency where service in the language of the caller is available as a matter of course. The means of accomplishing this objective, where long distances are involved, are already in use by federal employees to communicate with one another—at very considerable expense to the taxpayer. They could be put to good use in serving the official-language minority in areas where it might otherwise be difficult to provide adequate services.

Some thought should also be given to the location of government offices. For example, in most francophone communities in the English-speaking provinces, there are institutions which serve as focal points. The Caisses populaires and other francophone co-operatives are well-known, thriving illustrations which could well be used as communications centres, if not as the actual locations of some federal government offices dispensing services in French. Those departments that provide the most, and the most immediate, services to the public (such as Employment and Immigration, Health and Welfare, the Post Office, etc.) could have counters in such locations to dispense information or services. A local Post Office in the smaller towns or the main Post Office in larger cities could also serve as the site of a centralized information and service centre. An active publicity programme could advise the Francophone public of the establishment of centralized services and where they were available.

In the final analysis, however, service to the public in both official languages cannot be absolutely equal in quality where minority language groups are few in number or widely dispersed. It would be dishonest of the Government to endeavour to make the public believe what is not true.

Whether it be Red Deer or Rimouski, realism dictates that the minority is not likely to receive the same degree or quality of service in *every* sphere of government activity. What should be made eminently clear, however, is that there is no preferential treatment to one minority group over the other. What is provided for the Francophone in Red Deer should be essentially similar to what is provided for the Anglophone in Rimouski.

Or to return to our earlier comment, the potential clients, those who would actually use the service, should be earnestly consulted and their views genuinely considered in determining the range of federal services that can reasonably be provided in the minority official language. After all, if the customer is always right, should he not be given a chance to be so in his own language?

2. Language of Work: Unanswered Questions

A perceptive foreigner on a study tour in a government agency might be surprised to learn that Canadian public servants are *encouraged* to use the official language of their choice in performing their duties. Astonished by the news that they might thus have to be pushed, as it were, to make use of the most obvious tool that nature has bestowed upon them, the stranger might naturally seek the advice of learned friends.

The reader will not wish to waste much time on the explanations given our hypothetical foreign friend. Like all elucidations of bureaucratic handiwork, they would generate much heat but little light, and in all probability would leave the fundamental questions unanswered: why is it necessary to encourage people to use their own language; and if it is necessary, how would one go about it?

The "why" is easier to deal with than the "how". From time immemorial until the mid-sixties, when the late Prime Minister Pearson stated the goal of a Public Service reflecting the character of both French-and English-speaking Canadians, that Service had been largely English-speaking. Institutional conventions established over a hundred years can hardly be altered overnight. It is therefore not at all paradoxical that individuals whose livelihood, advancement, and personal satisfaction were intimately bound up with those institutions should have found it equally hard to break with their conventions. And so it developed that, far from being a natural or an easy matter for francophone Canadians to speak French on the job, the language of the work place became an even more difficult problem than the language of service to the public.

And so it has remained. Although we believe that the criticism our Office has levelled over the years at Government language policy in the matter of service to the public has not been misplaced, there has in fact

been undeniable and even substantial progress in this area. By comparison, and with due respect to outstanding exceptions, the development of a successful language-of-work policy is barely beyond the embryonic stage. In other words, we are still a long way from resolving the very difficult problem of *how* to achieve a situation in which, generally speaking, public servants may work in the language of their choice, especially if that language is French.

The solution to the conundrum is at once quite straightforward and exceedingly complex: straightforward because essentially what is involved is a persistent effort to persuade Francophones at all levels to speak French; complex because it involves a break with the past which not only raises considerations of efficiency, but problems of human relations, patterns of human behaviour, which cannot be altered by administrative fiat. Nevertheless, the establishment of French as an accepted language of work is at the heart of the matter and the effort must be made.

This calls, first and foremost, for a renewed commitment at the most senior levels of Government. How, one might ask, can the troops be expected to perceive the merits of French as a language of work when the Government continues to make Order-in-Council appointments of Anglophones who are not required to become bilingual even to the extent of senior public servants? How again can French be expected to assume its place in the everyday work of departments and agencies if committees and meetings at ministerial and senior officials' levels conduct their business largely or exclusively in English? The news gets around after all; and, as the cliché has it, actions speak louder than words.

What we are saying in brief is that without unequivocal firmness of purpose at the top, which is visible on a day-to-day basis and not merely in occasional directives to the lower decks, there is little hope of achieving a genuine solution to the language-of-work problem. And without a solid achievement in this area one must wonder, to say the least, what will become of the Government's contention that the Public Service will be "irreversibly bilingual" by 1978.

Whilst a genuine commitment on the part of senior officials is undoubtedly the key to developing French as a language of work, it is not sufficient by itself. It will also require a number of administrative improvements and changes in long-standing habits and procedures, some of which are discussed briefly below.

a) Work Instruments

To use his own language effectively the employee must have at his disposal in that language the necessary tools of his trade, more delicately referred to in officialese as "work instruments". Much progress has been

accomplished over the past several years in this area: many manuals, guides and essential working documents have been translated into French; and new items now being generated are, for the most part, published and distributed simultaneously in both official languages.

Nevertheless, in fields categorized as "scientific and technical", the problem is still enormous. Despite the difficulties, however, partial solutions can be contemplated with realism. The first requirement is the establishment of a careful, selective and systematic approach to the problems of translation and publication of technical and scientific papers in both official languages. This is particularly important where basic, essential manuals and their periodic addenda are necessary. The second is an increased effort, while recognizing realistically the place of English as the major international language of science, to encourage French-speaking public servants working in these fields to generate their own documentation in French so far as possible.

b) Internal Communications

The problem of internal communications and language of work in the Public Service can often be reduced to the question: who speaks (or writes) to whom in which language? Present policy is based on a concept of bureaucratic hierarchy according to which supervisors are expected to respect the language preferences of their staff, and headquarters organizations are expected to communicate with regional offices in the working language of the latter. While there is nothing intrinsically wrong with this general guideline, rigidly applied it may lead to difficulties. The hierarchy is not always clearly defined, as in the case of communications between individuals and groups at similar levels of the pecking order; and in other instances, common sense may dictate that a different pattern of communications is more appropriate.

Are there not many occasions, for example, for putting into practice the concept of receptive bilingualism, where each of the parties uses the language of his choice in the knowledge that he will be understood by the other? This is a simple and in no way discourteous solution, and although it has often been thought difficult to establish in Canada, it has some currency abroad. Indeed, one suspects that, here in Canada too, it may be a more widespread practice than is commonly recognized. It is not officially sanctioned for fear, perhaps, of breaking the existing rules of the game.

c) Working and Serving the Public

The question of providing the public with services in both official languages while allowing public servants to work in the language of their

choice has, in recent years, been the subject of a great deal of misunderstanding. Despite repeated efforts on the part of those responsible for generating language policies, two opposing myths still prevail: one is that every public servant has to be bilingual; the other is that every public servant may at all times work in the language of his choice. Both are false.

Of course some public servants have to be bilingual; of course some have to work part of the time in their second language. But even those providing bilingual services to the public or to the staff they deal with have the right to their own internal services (with regard, say, to personnel or financial matters) in their own language. Second, a number of organizations offering fixed-location services to the public—such as wicket services provided by the Post Office, Air Canada and Customs and Excise—should be able to identify those wickets according to language, and thereby allow their employees to work pretty well exclusively in one language.

Recent guidelines issued by the Treasury Board call for managers to make a greater effort to organize duties and work-flow along unilingual rather than bilingual lines. This is an important and positive step and should be treated as such by all departments and agencies. As we suggested in a broader context at the outset of this section, the key is to ensure that managers give as serious attention to their responsibilities in the area of language reform as they do to their other duties, and do not treat language merely as a troublesome, amorphous problem to be left to fester at the bottom of their in-boxes. With that proviso, progress will continue to be made; otherwise we must seriously doubt whether both languages will ever be real vehicles of everyday internal communication in the Public Service of Canada.

3. Government Policies: Something Old, Something New

In September 1977, in the midst of the profusion of problems reviewed above, the Government made good the promise contained in *A National Understanding* by introducing a broad-ranging set of revised official-languages policies.

The most significant changes have as their underpinning the decision to move into what is termed a second phase of implementation of the official languages programme. To quote Treasury Board prose: "from a phase of accelerated and directed development, the Government intends to move to a phase of consolidation and progressive integration". Translated into the language of the outside world, this seems to indicate that the Government considers that its official languages programme is well launched and is no longer in need of special status. Consequently, bilingualism will be integrated into other programmes: and departments,

rather than central agencies such as Treasury Board and the Public Service Commission, will henceforth be responsible and accountable for many aspects of the official languages programme.

The revised policies cover the period 1977-83. Three of their major elements, discussed in greater detail below, relate to the criteria for establishing bilingual positions and conditional appointments to them, basic language training, and the bilingualism bonus, all of which, if progress continues as planned, will be dropped on December 31, 1983. By that time, the Government now estimates, the Public Service will have achieved its objective of functioning as a fully bilingual organization.

Recognizing the weaknesses of the former system of identifying bilingual positions, the Government has decided in future to base the language requirements of positions "on the specific and actual work-related need for one or both languages to carry out the duties of each position". Why this approach was not adopted long ago is still a mystery to us.

Prior to the issuance of the revised policies, much was made of the likelihood that the number of bilingual positions would be substantially reduced as a result of the re-identification process. However, the latest indications from the Treasury Board are that any such reduction will, at best, be slight "since priority consideration must be given to the effective delivery of the services provided . . .". Indeed.

And what of the effect of trying to reduce the number of bilingual positions just as bilingualism bonuses are introduced for qualified incumbents of such positions? Future teachers of public administration, take note: the Bonus Law states that the Employer's enthusiasm for bilingual positions is inversely proportionate to the Employee's devotion to the bilingualism bonus.

Suffice it to say that the link between the bilingualism bonus and the process of re-identifying and reducing the number of bilingual positions is unfortunate. To be fair to the Government, it may even have been unintentional, for the policy barons of Treasury Board seem to have had a quite different link in mind. This was the three-item package containing the bilingualism bonus, basic language training and conditional appointments, a package designed to self-destruct on December 31, 1983.

The Government's rationale for this decision was based on its perception that (i) an irreversibly bilingual public service would exist by December 1978 but that, in order to give "even more notice to current and prospective employees", the policies of conditional appointments and basic language training at government expense should continue until the end of 1983; and, (ii) the Bilingualism Bonus Plan was a temporary measure which was costly to maintain and which would also be terminated on December 31, 1983.

a) Conditional Appointments

There is little doubt that conditional appointments must be phased out, for at best they were designed as a temporary step toward developing a functionally bilingual Public Service. The concept, which allows for the appointment of unilingual personnel to bilingual positions provided they state their willingness to take language training, has never been fully consistent with a policy favouring the provision of services in both official languages. It must clearly be terminated as soon as possible if the terms of the Act are to be fully met without long delays. The Government cannot—and has now declared that it does not intend to—perpetuate indefinitely an expensive, time-consuming and somewhat risky investment in personnel who do not have the necessary language skills to carry out their duties.

b) Language Training

The phasing out of conditional appointments no doubt leads to a reduction in the need for universally available basic language training for public servants. It does not, however, mean that language training should be brought to a halt and that *only* specialized training should remain available to public servants after 1983, as appears to be indicated in the revised policy. It is sheer foolishness to assume that future public servants, now 16 years old and in secondary school in British Columbia, Nova Scotia or, for that matter, in parts of Quebec, will show up in 1983 fully bilingual and ready to provide services in English and French.

Until such time as school and university authorities across the country require the acquisition of the second official language as a prerequisite for high school or at least university graduation, the Public Service will be obliged to recruit a considerable number of unilingual personnel. Therefore, in addition to having specialized second language training available after 1983, it will be no more than common sense and elementary justice to many young people across the country to ensure that some basic language training should also continue to be offered.

The question that must be answered is how that basic language training should continue to be provided. One promising solution is certainly to cut back radically the present PSC-run language schools. The point does not need to be laboured—Professor Bibeau, numerous M.P.'s, public servants, journalists and critics from all over the country, including our own Office, have shown over and over again that the massive, shotgun approach to language training has not produced results that match the costs.

With personnel resources of some 1,700 man-years and a budget in the current fiscal year running at more than \$43 million, the present effort must be more than the match of all the second-language university teaching units in the country put together. It should therefore be possible to handle the whole business with a much smaller public service programme and greater reliance on the universities, private institutions and departmental programmes, and have something left over for other high priority activities.

In this context, it is worth noting that the revised policies introduce a welcome flexibility by allowing managers to schedule a more tailor-made type of training programme for employees. Henceforth, managers will determine jointly with their employees which type of programme—continuous, cyclical, part-time, etc.—is best suited to the needs of the individual and the organization; furthermore, the period over which such training is to take place has been extended from one year to two and the Language Training Branch of the Public Service Commission will, it is promised, be developing more job-related content for language courses.

c) The Bilingualism Bonus

However sympathetic one tries to be with respect to the much-discussed bilingualism bonus, the ultimate conclusion must be negative from the standpoint of linguistic reform. Even on the assumption that there were reasons for granting it which seemed compelling at the time, it is hard to avoid the judgement that it will prove to be enormously costly, harmful to morale and essentially out of line with the Government's own language policy.

- —As to the cost, unless there is a substantial reduction in bilingual positions, which we have pointed out is unlikely, a conservative estimate is some \$30 million per year for some 40,000 public servants, or a total of a quarter of a billion dollars over the seven-year life of the programme. And a sizeable proportion of this will be paid to public servants who originally acquired their language skills at public expense.
- The potentially damaging effect on morale is almost limitless. As an illustration, consider the attitude of public servants who provide some services in the two languages but do not receive the bonus because, for reasons unknown to them, they are not in bilingual positions. Consider also their neighbours who do get the bonus because they are in bilingual positions, but whose knowledge of the second language leaves something to be desired and who use it infrequently in any case. One group will surely be annoyed at not benefitting from a substantial perquisite that it claims others receive unjustifiably; the other will make every effort to hold on to what it has and at the same time will be unhappy over criticisms of waste in the Public Service which result from policies which were not of their

making. Some will threaten to withhold services; others will be in positions where they are supposed to provide them but rarely do. And so on.

—The lack of logic and consistency with the Government's position is equally glaring. How can the number of bilingual positions be substantially cut while at the same time the Government offers a financial incentive to those occupying such positions? What happens if one collects the bonus today and has his position "debilingualized" tomorrow? How can the Government continue to promote Frenchlanguage (unilingual) positions for reasons of policy while placing the financial emphasis on bilingual positions? How can money be saved for programmes involving young people instead of functionaries—as promised—if the Government is laying out sizeable additional funds for the bonus?

d) Additional Policy Changes

Aside from the measures discussed above, which have received the lion's share of attention, the Government has acknowledged a number of new or revised policies relating to imperative staffing of bilingual positions, delegation of authority to departments, the future role of central agencies and the application of Government official languages policy to Crown corporations.

Positions staffed on an imperative basis are those which, "because of the need for specialized or expert language usage or because of certain operational requirements" need to be filled by already bilingual personnel. Such positions provide a clear contrast with the conditional appointments discussed above. To be blunt, the imperative staffing action applies to jobs which have an immediate need for fully bilingual personnel, as opposed to non-imperative staffing actions for positions which some day ought to be occupied by fairly bilingual people. At present, it is less than clear which positions, other than those of translators, editors and the like, will be staffed on an imperative basis. The new Treasury Board guidelines state at one point, in a passage which must be called opaque to say the least, that positions may be so staffed

where the linguistic profile of the position is of a special importance because of the relationship of a position to a particular community or group to be served, or because it has a significant operational impact related to the outcome of certain activities where alternative means of resource use are not practical (example: community development, mediation, negotiations, provision of medical services).

Perhaps in recognition of the impenetrability of this prose, the guidelines further state that Deputy Heads must have the concurrence of the Public Service Commission to staff on an imperative basis.

Much has been made of the decision to delegate to departments and agencies more authority and accountability for the official languages programme. Deputy Heads will now be responsible for developing departmental objectives, approving the identification of language requirements of positions and scheduling language training. Treasury Board and the Public Service Commission will retain responsibility for producing general policy guidelines, providing overall direction to departments and agencies, and reviewing the official languages plans and annual reports of departments and agencies on their implementation of official languages programmes. The central agencies will also monitor progress and report to the Government.

This shift in operational and managerial responsibilities will, we hope, lead Deputy Heads to give a higher priority to the official languages programme. Now that they are accountable for future progress (or lack of it), they may also decide to give more serious consideration to a repeated recommendation of this Office that the principal departmental official responsible for official languages should be a senior manager, reporting directly to the Deputy Minister, with enough decision-making clout to effect substantial change where required. (As long as this is not the case, it will be perfectly clear, in a rank-conscious town like Ottawa, that official languages policy is not being taken seriously by the senior mandarins.) The central agencies, largely freed from many of the departmental mechanics for implementing policy, should be able to concentrate on fine-tuning the revised policies, auditing specific and overall progress and, in the case of the Public Service Commission's language training programme, putting some order into their own house.

The central agencies have at least one substantially new responsibility, that of overall monitoring of the progress of official languages programmes in Crown corporations. While these corporations, as institutions of the Government of Canada, have always been subject to the terms of the Official Languages Act, there has in fact been no way to ensure that they were answerable to the central agencies for their performance in this area. The new policy will ensure that they must comply with the policies either in much the same way as departments and agencies or, in the case of corporations like Air Canada, the CBC and CN, through their responsible Minister.

4. Amendments to the Act: Time Flies

The Government announced in the Speech from the Throne on October 17 that it intended to introduce amendments to the Official Languages Act:

...in order to make more specific its provisions respecting the language of work of federal employees, to strengthen the role of the Commissioner of

Official Languages, and to clarify the role of the courts in safeguarding the equality of status of the official languages within the jurisdiction of the Government of Canada.

The Official Languages Act was proclaimed in force in 1969. Since then, it has, on the whole, proven to be a clearly worded and effective piece of legislation. However, nothing is perfect in this imperfect world, and with the benefit of several years of experience we welcome the announcement that the Government has decided the time has come to make some adjustments to the Act.

Section 34(1) of the Act empowers the Commissioner to make recommendations, regarding any changes that he deems "... necessary or desirable in order that effect may be given to this Act according to its spirit and intent." It is in this vein that we venture the comments set out below.

The Government has indicated that it intends to propose amendments to deal with what have become contentious issues relating to the role of the courts in safeguarding the equality of Canada's two official languages, and to their status as languages of work in government institutions. A problem of interpretation of Section 2 of the Act was highlighted in 1976 and earlier this year by apparently conflicting judicial decisions. These matters may be settled definitively in any case as a result of appeals now before the courts, but it would be well that the legislation itself leave no ambiguity in areas of such significance.

Certainly, from the standpoint of this Office, it is of the first importance that Parliament provide a clearer delineation of recourse which may be had to the courts, as against the complaints procedures now set forth in the Act. With respect to public servants' language of work, the Act as now drafted is also lacking in clarity and precision. The 1973 Parliamentary resolution reaffirming the principles of the Act served to clarify some of the confusion surrounding this point, and now is the appropriate time to amend the Act accordingly.

It would also be helpful if the Commissioner's powers to investigate acts of omission, as well as acts of commission, on the part of federal institutions and agencies, were more precisely articulated. Although this Office has almost invariably met with full co-operation when investigating complaints or in exercising its linguistic auditing functions, we believe the intention of Parliament on this point should be made explicit.

The Commissioner's role as a servant of Parliament and his independence of the Government of the day have been accepted from the beginning. He continues to be placed in an anomalous position, however, in so far as government officials retain control over key aspects of personnel management in respect of his Office. These problems have been resolved by appropriate provisions in the new Auditor General Act, and

any doubts as to the Commissioner's capacity for independent action could be removed by similar amendments to the Official Languages Act.

Consideration should also be given in our view to having the Commissioner's *Annual Report* laid before a Special or Standing Committee of Parliament. This would provide a more adequate opportunity to question the Commissioner, and to discuss important questions of language policy, than is possible under existing procedures.

Finally, we would express the hope that the amendments the Government proposes to introduce will take due account of suggestions made in earlier Annual Reports in this series. Among the recommendations in those Reports, in addition to those referred to above on the language of work and the role of the courts, there are two that are perhaps worthy of mention: first, that statutory privilege be afforded the Commissioner in the pursuit of his duties, as it is generally for ombudsmen and commissioners with similar functions; and, second, that simultaneous translation be provided as a matter of course at all federal hearings of a judicial or quasi-judicial nature. We continue to believe that amendments to the Act along these lines would be beneficial.

MINORITY GROUPS

A great dream of the Canadian federation in the area of language reform has been that our several governments, each in its sphere, would not merely ensure the survival of official-language minorities but also foster their development and well-being. The Honourable Richard Hatfield, Premier of New Brunswick, put it this way in a speech earlier this year:

The crisis is whether or not we can keep the promise of Confederation that the French minority will be able to protect and enhance its culture and language, and develop and progress freely.

During the past year, we have seen disturbing signs that this promise, this dream, may be in danger. Some of the reasons for this situation are worth examination.

On the Government side, there has been a long history of too little, too late. From the establishment of the Official-Language Minority Groups programme in 1969, until fiscal 1976-77, budgetary allocations were barely able to keep up with inflation, let alone allow for any improvements. Perhaps worse than this, in recent years there has been no single senior official, with reasonable access to the responsible Minister, who could serve as an identifiable and acceptable government spokesman

See First Annual Report, 1970-71, pp. 83-86 and Sixth Annual Report, 1976, pp. 12-15.

in discussions with the minority groups. An effort has been made to remedy this in the Secretary of State's most recent policy announcement, which is discussed more fully below, but it is far from clear that the Government's purpose has been accomplished.

On the side of the minority groups, the positions expressed have sometimes been either too imprecise or too unrealistic in the eyes of the Government to be a useful basis for policy formation. "Imprecise", it should be added, does not mean that those involved did not know what they wanted. On the contrary, that is clear: what they want, and what they deserve, is justice and fair play from the Government of their country and reasonable services from provincial institutions in the areas in which they live. But as we have pointed out above, to know this in general terms is not sufficient. It is also necessary—and this can only be established in conjunction with the groups themselves—to have a more exact appreciation of what is needed, what can be provided, and where and when. The establishment of the Federation of Francophones Outside Quebec was a welcome move in this direction because the Federation provides a forceful, indeed aggressive, interlocutor for government officials who must come to grips with the problem. A clearer pinpointing of authority on the government side would also be desirable, but the main priority is to undertake the kind of serious discussions which have been lacking for too long.

In this context it will be useful to look very briefly at the position set out by the minority groups and the response put forward thus far by the Government.

1. Les Héritiers de Lord Durham: The Heirs of Lord Durham

This much discussed two-volume report of the Federation of Francophones Outside Quebec, published in April and May 1977, paints a dramatic and gloomy picture of the situation of the official language minority outside Quebec. It comments on the unilingualism of provincial legislatures with the exception of Quebec and New Brunswick; it argues that education in the minority language enjoys official status only in Manitoba, Ontario, New Brunswick and Quebec; it underscores a lack of adequate French-language service in the courts and in social programmes. At the federal level it severely criticizes the National Film Board, the Canada Council and the CBC, and it condemns what it calls the display-case bilingualism of the Public Service. In brief, it demands a comprehensive and coherent policy for the development of communities which are linguistically and culturally French, and a mechanism at the federal level which will be competent to discuss this policy with the groups involved.

However polemical the style, it is hard to fault the logic of the Federation's insistence on a comprehensive policy which will offer some hope of a co-ordinated approach to the problems of the French-language minority groups. And similarly, whether or not one agrees with the mechanics of their proposal for a joint government-minority group committee structure (we in fact are deeply suspicious of bureaucratic committees as wasteful of time and effort), it is difficult to reject the idea that they are entitled to do business with someone in Ottawa who is both responsible and responsive.

2. The Secretary of State's Department: Characters in Search of an Author

After eight years of dealing with the official languages and official-language minority groups, it appears that the Secretary of State's Department is still wondering where it is going and how it will get there.

The Secretary of State announced on December 20, 1977, the establishment of a mechanism

intended to provide an opportunity for dialogue, communication and consultation with French-speaking minorities in the implementation of the Secretary of State's programmes for official-language minorities . . .

A major component of the new mechanism was the establishment of an interdepartmental committee chaired by an Assistant Under-Secretary of State and comprising officials from various interested departments and central agencies. The committee would be required to report every six months to the Secretary of State who would in turn report annually to the Cabinet. Finally, in each of five regions across the country an officer of the Secretary of State's Department would be designated to act as "a channel of communication to the Government for the special concerns of official-language minorities".

We have already offered our opinion, for what it is worth, on the wisdom of assigning this kind of role to an interdepartmental committee. Perhaps we are overly pessimistic. If so it is a pessimism shared by the Federation which has rejected this proposition in favour of one involving a joint committee of minority group leaders, and, it would appear, Ministers or senior officials. Again we must blush at our scepticism over the productivity of committees.

Yet all is far from lost. After all, both the Government and the Federation are talking about a mechanism of consultation. Surely it ought not to be beyond the wit of man to reach agreement on structures and procedures that would suit both sides and which would not be so awkward as to augur failure from the outset. If so, and if the mandate were broad enough to include the whole federal effort (i.e., agencies such

as the CBC and Canada Council as well as departments proper), then the chances of progress should not be at all remote.

There remains the matter of money. Although the mechanisms discussed above will have to prove their usefulness, the Secretary of State's Department has at least taken steps to cure the budgetary anaemia that has characterized its Official-Language Minority Groups Programme in the past. In his speech in the House of Commons on October 27, 1977, the Secretary of State announced the Government's intention to increase from \$30 million to \$75 million resources earmarked for the official-language minority over the next five years. For the record, the grants awarded by the Official-Language Minority Groups Directorate, as they appear in the Secretary of State's Annual Reports, are as follows:

1969-70	\$ 1,015,680.50
1970-71	1,645,850.00
1971-72	1,914,976.00
1972-73	2,499,998.00
1973-74	2,500,000.00
1974-75	2,900,704.00
1975-76	3,025,000.00
1976-77	3,625,000.00
	\$19 127 208 50

\$19,127,208.50

As we have observed already, the annual budgets of the programme can hardly be regarded as the work of a spendthrift, especially when compared with the priority accorded these activities in government policy statements or relatively speaking with the amounts expended on activities to promote the official languages in the Public Service or in co-operation with the provinces. The funds available for the present fiscal year (\$5 million) are, however, a noticeable improvement, notwithstanding inflation, and the \$75 million promised for the next five years are certainly more in keeping with the magnitude of the problem.

But money alone will not provide the answer if the Government genuinely intends, as the 1977 Throne Speech suggests, to develop "a comprehensive policy for official-language minorities... and initiatives... to ensure its full implementation within federal institutions". This is a tall order, especially given the record of the past few years, and it will no doubt require a determined effort on the part of federal officials as well as the leaders of the minority community. We must hope that a substantial part of that venture will be put into more effective communications—in the first instance by the Government but also by the Federation and the groups it represents—for it is all too obvious that present

misunderstandings result in considerable measure from a virtual breakdown of reasonable human intercourse between a government agency and a group it is designed to serve.

3. French in the Courts: Even-handed Justice

A special concern of the official-language minority groups quite naturally relates to their treatment by the courts. While none of us wishes to contemplate the possibility, if ever we do have our day in court, we undoubtedly hope that it will be in our language and not someone else's.

The British North America Act assigns responsibility to the provincial legislatures for "... the administration of justice in the Province, including the constitution, maintenance and organization of Provincial Courts..." However, the Fathers of Confederation reserved to the federal Parliament matters related to criminal law, including questions of procedure in criminal matters, and the power of appointment of all superior court judges.

Thus we have the unusual situation in Canada whereby, in all but the most junior courts and the Federal and Supreme Courts of Canada, federally appointed judges preside over provincially constituted and administered courts, which are staffed by provincial public servants. Accordingly, the responsibility for resolving some of the linguistic inequities and anomalies that have existed in this complex area since Confederation rests with both orders of government.

The issue which is most pressing, and which has attracted considerable attention in the past year, is that of ensuring access to the courts in Canada in the official language chosen by the citizen. The lack of uniformity of procedure in the ten provinces was highlighted this year by publicity surrounding the so-called Filion Affair which concerns the inability of a French-speaking Canadian to have his criminal trial conducted in the French language in Ontario; the Forest Affair which represents an important constitutional challenge concerning the right of judicial process in French in the courts of Manitoba; and by the public debate which surrounded the provisions of Quebec's Bill 101 relating to the use of language in the courts of Quebec.

What the Canadian people have learned from these separate but related discussions is that up to now it has been possible for any person in Quebec (whether a corporation or a private citizen) to have his trial conducted in the official language of his choice, but that this has not generally been the case in the courts of the other nine provinces.

Obviously if a bilingual court system is to become more widespread in Canada, it will require the co-operation of both orders of government in the selection and training of both judges and court staff, and in matters related to procedure and administration. The shared responsibility has not prevented the effective implementation of a bilingual court system in the Province of Quebec, and in certain parts of New Brunswick; and it is to be hoped that further progress will soon be made in other parts of Canada.

During 1977, we witnessed one retrograde development, the provision in Part III of Bill 101 which would have removed the right of corporations in Quebec to obtain a trial in the language of their choice. It is noteworthy, however, that there have also been a number of positive developments since our last *Report*. Specifically, the Federal Government announced in the Throne Speech that, following consultation with the provinces, it intends to introduce amendments to the Criminal Code to provide for bilingual juries for criminal trials under the Criminal Code. In addition, the Province of Ontario has begun a limited experiment involving the bilingual administration of justice in the provincial courts, which if successful would be given wider application in the province. Judging by the experience of New Brunswick, there would appear to be no reason why the Ontario experiment will not prove successful.

One must hope that these are more than false harbingers of justice for both official language groups across Canada. Certainly they are encouraging signs, and although serious practical difficulties remain to be resolved, it is hard to believe that they would withstand a concerted effort by both levels of government.

4. The Minority in Quebec: Fear Has Many Eyes

Our Office has had many occasions to comment on the fortunes of the French-speaking minorities outside Quebec. It has not been necessary in the past to do likewise for the non-French-speaking group in Quebec, because on the whole they have fared well in that province from the beginning of Confederation. This may or may not change, but the fear that it will now exists and cannot be put aside. That fear centres largely around Bill 101, Quebec's Charter of the French Language.

The overall effect of the new Law is to make French the official or predominant language throughout the life of the Quebec community. In fairness, we should have little to question about this development, for with the exception of New Brunswick, much the same situation—but in reverse—prevails across the breadth of English-speaking Canada. Nevertheless, if the Law has had the effect of providing French-speaking Quebecers with a new sense of confidence in their language, it has also left the non-French-speaking minority with feelings of uncertainty and

¹ At time of writing, Part III has been held to be unconstitutional by the Chief Justice of the Superior Court of that Province, and his decision has been appealed.

concern about their future in Quebec society. How, in fact, are they affected by this legislation? A clause-by-clause analysis would not be appropriate here, but a few general comments will, we hope, clarify some aspects of the matter.

It is worth observing, first, that federal services will not be affected by the new Law. Departments and agencies of the Federal Government and federal Crown corporations will continue, in accordance with the Official Languages Act, to provide services in both official languages. As to the activities of other persons, groups, institutions and firms located in Quebec, it may also be noteworthy that every provision of the Law is to be examined in light of Section 89, which states that where it does not require the exclusive use of French, it may be used together with another language. Other sections specifically state that languages other than French may be used, as for instance in the case of professional associations communicating in writing with their members. Depending on the manner in which the Law is eventually applied, these provisions appear to leave a degree of latitude which could lessen the burden on the non-French language minority groups.

At the same time, the Law has been called restrictive, coercive and even unconstitutional in some areas affecting non-French speakers. As noted above, the constitutionality of provisions dealing with the language of the legislature and the courts is now being tested before the courts on the basis that it is contrary to Section 133 of the British North America Act. Restrictions on signage and various provisions governing the business world are also the subject of controversy. No one yet appears to know how some regulations will be interpreted, how flexible the responsible regulatory body (the *Office de la langue française*) will be in its rulings, what genuine hardship cases will be revealed, or where the fine line dividing necessary reform and unnecessary irritants is to be drawn. It is clear, however, that much will depend on the interpretations laid down by regulatory and governmental bodies, and hence on the willingness of officials to adopt a generous and sensible attitude—or the reverse.

The major criticism directed at the legislation has regard to the provisions governing access to English-language schools. In general terms, and with a number of exceptions, the regime existing up to now has been changed so as to exclude henceforth from these schools the children of persons who did not receive their own education in English in the Province of Quebec.

For a large proportion of the English-speaking population of Quebec, the impact of these provisions is slight. Their effect, however, is restrictive for at least three groups. First, there are many immigrants, not infrequently long-time residents of Quebec, whose children may not qualify; second, while the Law usually allows English-speaking Quebecers the choice of sending their children to English or French schools, it

effectively prohibits most French-speaking Quebecers from exercising the same choice; third, persons entering Quebec in future, whether from abroad or from other provinces of Canada, will, unless they are exempted, have to send their children to French schools.

These provisions undoubtedly represent restrictions on parental freedom of choice, and as such we cannot support them. Nevertheless, before anyone contemplates letting loose a barrage on this account, they might wish to keep in mind the glass house that is French education in the English-speaking provinces. The fact is that Quebec's English school system is still more complete than any French school system in the other nine provinces. Furthermore, although freedom of choice for immigrants may exist in theory in other parts of the country, in the sense that it is not prohibited by law, it would be an exceptional immigrant who would in fact choose a French-language education for his children in most parts of English-speaking Canada—even if he could locate a school which was able and willing to provide it.

Thus, although the changes set out in the new Law are distasteful to many, they do in fact entail very little, vis-à-vis immigrants from abroad, that is not already the case elsewhere in Canada. Their effect upon the majority French-language population has already been noted, and does not require further comment here. The key to a resolution of the problem probably lies therefore in a reasonable compromise over the matter of free choice of language of instruction for persons moving from one province to another. We shall comment briefly on this matter in the next section of this *Report*.

EDUCATION

As we have suggested above with reference to Bill 101, much of the interest concerning language policy in education has centred this year around the issues of freedom of choice and the educational rights of official-language minority groups. There have also been developments of some significance with respect to second-language instruction which are worthy of comment as well.

1. Federal and Provincial Discussions: A Stately Gavotte

The Conference of Premiers held in St. Andrews, New Brunswick, in August 1977 ended in apparent deadlock; with the benefit of hindsight, however, it is possible to conclude that the Conference may foreshadow important changes in attitudes towards the language of education.

During the meeting the Premier of Quebec proposed reciprocity agreements whereby English schools would be opened to children from other provinces in return for guarantees of similar arrangements for French schools in those provinces. The proposal was rejected by the Premiers of the nine English-speaking provinces, but they nevertheless signed a declaration affirming the desirability of offering education in both of Canada's official languages. On their instructions, Ministers of Education have since undertaken a study of the present situation in each province with respect to language of education and will be reporting to the Premiers in February 1978.

Following the events in St. Andrews, the Prime Minister wrote to the ten Premiers to restate his belief that the only way to ensure "permanence and certainty" with respect to the right of Canadians to education in the official language of their choice was to entrench this right in the Constitution. He therefore suggested the inclusion in a Bill of Rights of a clause stating that "in Canada, every Canadian parent has the right to have his or her children receive their schooling in the official language of the parent's choice, wherever the numbers of children for whom one or the other official language is chosen warrant the provision of the necessary facilities". Because such an option would presumably not be acceptable in Quebec, provision was to be made for a clause which would permit that province to opt in at a later date if it so wished.

The Premier of Quebec nevertheless rejected the Prime Minister's proposal in favour of the bilateral agreements he had proposed at St. Andrews, principally on the grounds that entrenching language rights would limit the provinces' jurisdiction and freedom of action with respect to education.

It may well be that the only solution which stands a chance of commanding a reasonable level of acceptance in these circumstances—when both bilateral (reciprocity) agreements and constitutional guarantees have been rejected by one party or another—is a multilateral agreement which would give some solidity and precision to the official-languages minority groups' rights in the field of education. Such an arrangement would have the advantage of stability and consistency over several separate agreements; and whatever political or constitutional disadvantages it might entail, it would at least provide freedom of choice as to language of instruction for a larger segment of parents than is now the case. As such, our Office could only endorse a move in this direction with the least possible delay.¹

¹ At the time of going to press, reports of the Premiers' meeting in Montreal on this subject (February 22-23, 1978) indicate that they agreed on a joint declaration which, while acknowledging the principle of an entitlement to education in the minority language, is too imprecise and too permissive to meet the objective stated above.

2. The State of Language Education in Canada: Taking French Leave

Meanwhile, while we observe the stately gavotte and await definitive actions by our provincial and perhaps federal political leaders, it is worth while recording that some modest progress—together with some disturbing setbacks—has been witnessed across the country with respect to both minority language education and second language training.

a) Minority Language Instruction

A potpourri of developments across the country: a French unilingual school for grades primary to six will open in the Halifax-Dartmouth area in September 1978; the University of Moncton will offer courses in French at its Law Faculty as of September 1978; the Bathurst Community College offered this year, for the first time, a French-language course in Civil Engineering; Premier Campbell promised there would be classes in French offered to children of francophone parents being transferred to his Province; Alberta permits Francophones to pursue 80% of their schooling in French; Saskatchewan has designated eighteen schools where classes can be taught in French; British Columbia has taken the boldest step so far—as of September 1978, instruction to Francophones will be provided in French from grades one to twelve, where there is a minimum of ten students per class.

These developments are helpful. Unfortunately, they are inadequate. Minority-language education is not in a healthy state in any province except Quebec and, to a degree, New Brunswick and Ontario. Every improvement—even the most minor ones—should therefore be welcomed but a long-term solution will not be achieved until, as we have suggested above, some more solid interprovincial agreements can be reached.

Whether or not the Federal Government is a direct party to any such arrangements, it has a responsibility toward the minority and, in full respect of provincial responsibilities for education, a role to play in helping to improve minority-language schooling. Indeed, this has been recognized in two successive Speeches from the Throne—

in 1976:

... the Government intends to discuss with the provinces arrangements to increase the effectiveness of training in both official languages in the school systems across Canada.

and in 1977:

... the Government will be proposing specific initiatives to be taken in collaboration with the provinces, and exploring ways of assisting the provinces in measures which they propose for ensuring greater availability of education in both official languages to all Canadians.

We understand that patience is a virtue, but the months roll by and we see little evidence of new arrangements or initiatives which would accomplish the objectives set out by the Government. It would be a cruel disappointment for the official-language minority groups if these eloquent words—or those of the St. Andrews declaration—were to bear fruit no more rapidly than in the past.

b) Second-Language Instruction

The prospects for improved second-language education across Canada are more encouraging than they have been in recent years. Access to second-language training is available to the majority of children across the country, and from coast to coast parents are becoming increasingly aware of its importance.

A group of concerned parents met, at our invitation, a year ago in Ottawa. Fifty parents from coast to coast came together to discuss ways and means of ensuring that their children receive good-quality instruction in the French language. Their enthusiasm led to the formation of an association called Canadian Parents for French. When they held their founding convention in Ottawa in October, their membership was close to the 2,000 mark. The association elected a national committee which has undertaken research on early and late immersion methods, core programmes, the training of language teachers, and related matters. The dissemination of accumulated research findings will be ensured by a series of newsletters published with financial help from the Secretary of State's Department.

This is all to the good. But there is virtually no limit to what needs to be done in this area, at the secondary level to reduce declining enrolments, and particularly at the primary school level where the effort for genuine individual bilingualism will prove itself or foreshadow the failure of the whole programme.

For those who may think of "early immersion" as a new idea, it may be worth a moment to absorb the reflections of one James Howell, an English tourist who wrote the following *Instructions for Forreine Travell* in 1642:

The first Country that is most requisite to the English to know... is France, in regard of... the use one shall have of that language wheresoever he passe further: and the younger one goeth to France the better, because of the hardnesse of the accent and pronunciation...

As a bow in the direction of language students, young and old, we should add that Mr. Howell was well aware of the frustrations of mastering another tongue—"French... will put one often into fits of despaire and passion... but the learner must not bee daunted..."

Old idea or not, it is clearly one which still has a long way to go in Canada. We must hope, therefore, that the provinces will continue to respond, and respond more quickly, to pressure for increased immersion facilities. We must hope equally that research into the results of immersion courses (of whatever variety—early or late, partial or total) will be made more widely available to parents who are considering this step for their children. It is only through continued efforts in this direction that we can expect to break with unhappy traditions of language teaching which have prevailed for too long in Canada, and to provide real opportunities for our children to master their second official language without any more tears than necessary.

c) The Role of Secondary Schools and Universities

While individuals can perhaps maintain a graceful ignorance of the values of second-language training in Canada it is hard to excuse this attitude on the part of secondary schools and universities.

These institutions should reflect on their responsibility to provide their students with the best possible tools with which to enter future careers. At this time, they are doing their student population a great disservice by not insisting on the acquisition of some fluency in the second official language of the country. While enrolment in French at the elementary level is increasing each year (see Appendix D), it has been decreasing at the secondary level since 1970. The blame for this can be laid in part at the door of educational authorities whose idea of intellectual discipline closely resembles William James's "blooming, buzzing confusion". Fortunately, there are some signs that earlier trends in this direction are being reversed, although it is less clear whether second-language instruction will benefit.

The universities must also bear a direct responsibility for having removed a reasonable competence in the second official language as either an entrance requirement or a prerequisite for graduation. As John Harney put it an article in *The Toronto Star* this autumn:

Just as we began to introduce French to our children at an age when it could have an effect, our universities—in what must be their greatest single cop-out in the past 25 years—dropped French as an entrance requirement.

The decision was made overtly on the grounds of practicality, for it was argued that students proceeding into scientific and technological fields had no need for second language training. Part of the reality behind the decision was the new per capita funding of universities set up by the province which put a premium on the number of heads that could be attracted into an institution and less value on what was in them.

The universities' decision combined with freer choice in choosing credits allowed high school students to drop French in droves; French is hard work; communication arts can get you a credit for going to the movies.¹

The fact that enrolment in French at the elementary level is increasing is proof, as we have suggested above, that younger parents are aware of the real need for their children to acquire second-language proficiency. By the time children now in the elementary stream reach the secondary level, it will be nothing short of dereliction of duty on the part of secondary institutions and universities if they are not ready to meet increased needs.

It is important to note in this context that a University of Toronto Task Force has strongly recommended that the University:

...take the lead in imposing an admission requirement of Grade XIII French or its equivalent for all Ontario candidates seeking admission to the Faculty of Arts and Science of the University of Toronto in the fall of 1982 and in subsequent years, and that... candidates from outside Ontario seeking admission to the Faculty, who do not possess the necessary equivalent, be required to obtain standing... before graduation.²

This proposal is now under discussion and we understand that other English-language Canadian universities are also examining the possibility of requiring French for admission, or at least for graduation³. We can only express the hope in the strongest terms that this trend—and a parallel development in French-language universities—will take hold across the country. If we really are agreed, as so many different spokesmen have repeatedly told us, that the time and place to learn languages is in the schools, and not in middle age, then let us have done talking and get on with it.

d) Travel and Exchange Programmes

Whatever one's view of the future of our country, we ought to be in accord about the value of interpersonal understanding, particularly among the young. This is surely to endorse motherhood. Parents, young people, governments, everyone agrees with the idea. But who is doing something about it, and in particular how much money are governments prepared to put into it?

For once, an honest assessment is far from being entirely negative. Various programmes such as Open House Canada and the Quebec Student Intra-Exchange programme, to take only two illustrations, are

¹ The Toronto Star, September 29, 1977, p. B-4.

² Report of the Task Force on Canadian Studies and the University of Toronto, June 1977, p. 4.
³ We learn at press time, in late February 1978, that the Task Force's recommendation was put aside in favour of a vaguer resolution calling on the University to "increase its commitment" in this area. Emerging from the ivory tower into the real world of contemporary Canada is apparently not easy for our universities.

arranging for increasing numbers of young people to meet their opposite numbers of the other language group. This is laudable as far as it goes, but it does not go nearly far enough.

What is required is a much larger dose of vigour and imagination than has been the case thus far. The public authorities at all levels should work together to respond to public interest and to broaden exchanges to encompass, for example, schemes associated with young people's programmes of study that would permit them to spend one or two terms in another language environment during the school year, and camps and hostels that would enable them to do likewise during the summer. Perhaps even more important, exchange programmes should be extended to teachers and professors, from the primary to the post-secondary level, to allow them to work in and appreciate the problems of another area of the country, and where feasible another linguistic milieu. All these programmes should be adequately subsidized by governments in order to avoid discrimination against those who might otherwise not be able to afford them.

Pouring vast amounts of effort into language education by itself will not have the desired effect until we are successful in changing the outlook of Canadian citizens of both language groups towards one another. As long as individuals in Canada cannot accept the fact that another individual is not an idiot because he does not speak his language, real tolerance, compassion and understanding are impossible. Yet the sums invested in exchanges are derisory when compared with the funds still being poured into public service language teaching, not to mention the new bilingualism bonus. The latter, it might be added, at \$30 million a year, would buy a very sizeable number of exchanges and an infinitely greater sum of goodwill and mutual understanding.

A few further words are also in order on the subject of cheaper travel schemes to allow Canadians to get about their country whether or not they are involved in formal exchanges. Our Office has consistently argued in favour of such arrangements as we did most recently before the Air Transport Committee of the Canadian Transport Commission in the autumn, because of the important contribution they could make to break down interregional and intercultural barriers.

The Commission has since announced new regulations permitting Air Canada and CP Air to operate a limited number of Advanced Booking Charters in 1978. We have expressed the view to the Government, as have others, that these regulations will not go far enough to meet the needs of the average Canadian for less expensive air travel within Canada; as they stand now, they provide little encouragement or incentive to Canadians wishing to become better acquainted with their fellow citizens. We have therefore urged that Cabinet reconsider the CTC decision and give more careful consideration to a readily accessible

system of reduced air fares, together with bold initiatives to make travel and accommodation costs within Canada, competitive with foreign vacation packages.

e) The "Adult Option"

Finally, we once again urge the Government to extend a helping hand to adults who have missed out on acquiring proficiency in their second official language and who wish to make up for lost time. Correspondence and telephone calls received at our Office show that there is a growing interest throughout the country on the part of adults wishing to be given access to some type of second-language training which will not totally destroy their budget.

Section 60 of the Income Tax Act provides for a tax deduction on fees over \$25 which is applicable to job-related language training. This is a helpful provision, but we have come to wonder whether it is sufficient by itself. Why should not the Government consider direct grants to persons willing to take time and make the effort to acquire some competence in their second official language? After all, if grants to individuals can have a place in fighting the battle to keep from freezing, why should they not be appropriate to help Canadians avoid freezing out their neighbours through inability to communicate with them?

We have said over and over, at every opportunity, that nothing in the Official Languages Act obliges the individual citizen to be bilingual. Only the Federal Government, as a public body, is required to dispense its services in both official languages. However, those Canadians who wish to break down barriers through travel or who have come to realize that proficiency in the second official language would be a positive step toward a more tolerant attitude vis-à-vis their compatriots should in our view receive every possible assistance. To do anything less would make an empty farce of Government policies on national understanding and language reform.

¹ This was the situation at the end of 1977. It was announced on January 19, 1978, that the Government had ordered that the number of ABC's be increased.

PART II

MANAGEMENT PROBLEMS

The reader will perhaps recall that, in our last *Annual Report*, we pointed to certain managerial weaknesses which impede enforcement of the Act. These issues are still of concern. In addition, other matters have been brought to light in the course of our activities and are discussed below.

Last year we also made some suggestions designed to help departments and agencies provide better service to the taxpayer. Similarly, the ideas put forward in the following sections are intended to guide and assist administrators in implementing measures to ensure improved availability of their services in both official languages. These measures should be accompanied, as they are intended, by on-going consultations over the year between this Office and departmental, agency and Crown corporation officials, with a view to removing sources of complaints and providing more adequate service to the public.

1. Language Reform: Squeaky Wheels

Eight years after proclamation of the Act, we find that language reform within the federal administration is still afflicted by a number of fundamental deficiencies, of which the following are illustrative: guidelines, procedures and practices not in keeping with the Act; lack of implementation plans containing clear objectives and deadlines; weak procedures and control systems; and a lack of co-operation and co-ordination among federal, provincial, private and other organizations which encounter similar problems concerning the production of bilingual work instruments.

It is simply unacceptable that, in spite of all the praiseworthy efforts of the past few years, basic management practices concerning official languages should continue in some departments and agencies to frustrate the intent of the Act by prohibiting or impeding the use of one of the two languages or by making the minority carry the burden of language

reform. Communications with headquarters in English only; training programmes in English only; personnel evaluations in English only; medical services in English only—all these are deficiencies which have been observed in the past by our Office and which continue to exist. In each case, of course, there are said to be reasons why those responsible find it difficult to effect the required changes. But unless and until they are achieved, the Act will be honoured more in the breach than in the observance.

Beyond these documented examples of guidelines and procedures which are incompatible with the Act, there are a number of practices traditionally followed by various departments and agencies—vis-à-vis the public and their own employees—which are hardly less questionable. To illustrate, it is not uncommon, particularly where bilingual Francophones are concerned, simply not to offer a service unless the person concerned requests it or even insists upon it. Similarly, lack of significant demand is consistently used as an excuse for not providing service, even when it can be shown that one of the reasons for the lack of demand is the realization by the client that no service is available. Or again, costs are used as a reason for not providing a service, even when funds can be found for all manner of trivial activities that appeal to enterprising bureaucrats. Some of these shortcomings are not in keeping with the spirit of the Act, to say the least, and all of them reflect an attitude which is inconsistent with the equality of status of the two official languages approved by Parliament.

The new Treasury Board directives on official languages require federal institutions to prepare departmental plans for the implementation of the official languages policy. This will undoubtedly help to make language reform more concrete, more measurable, and consequently easier to monitor effectively. Our Office will pay particular attention to the objectives which institutions establish for themselves and to the deadlines which they set for meeting their goals, in order to ensure that the pace and character of reform meet reasonable standards and reflect sound management principles.

Almost all the studies conducted by our Office reveal that institutions do not exercise effective control procedures or carefully supervise the implementation of language requirements in their respective fields. This may reflect in part a lack of adequate management information systems in the area of official languages policy. Yet the need for correct, up-to-date information at all times should be as obvious in this area, especially in view of its complexity, as it is with respect to all other departmental operations.

Co-operation (among federal institutions and with various provincial or private organizations which have similar requirements) could lead to a significant reduction in costs and duplicated effort, and substantially quicken production of adequate work instruments in both official languages. Special efforts should therefore be made to initiate a workable system of multilateral co-operation among interested institutions. For example, why could the few federal institutions responsible for preparing medical texts not co-operate with provincial departments that have similar needs or with universities and specialized groups or organizations? Indeed, co-operation might even be international in certain cases, for example, in the preparation of French manuals dealing with aircraft maintenance. These opportunities have often been overlooked in the past to the disadvantage of all concerned.

The reader will doubtless appreciate that the difficulties outlined above are no more than a partial list, included here for the sake of illustration. We have omitted, for example, a detailed discussion of language training and language retention, not, need we say, because they are no longer a problem, but because the Government has very recently promised to try to put that particular house in order, and should be given time to do so.

Similarly, difficulties involved in French-language publications and recruitment of French-speaking officers in scientific and technical areas of government were dealt with at some length in our last *Annual Report*. The reader will not be surprised to learn that they have not disappeared in the intervening year. On the contrary, with the passage of time, they appear to us to represent an increasingly difficult problem, and one to which sufficient attention is not paid despite much goodwill and even more fine words.

We suggest, and propose to pursue this suggestion in the coming year, an across-the-board approach in both cases. By this we mean that all scientific and technical departments and agencies, including those which are separate employers should be invited to sit down with representatives of the Public Service Commission and the Treasury Board—and of this Office if we can be of assistance—to try to develop a concerted plan for raising the deplorably low percentage of francophone scientists and technicians in government. Similarly, we propose to follow up on our recommendation that interested departments and agencies meet together—again with our assistance if they wish—to try to decide once and for all what categories of publication should be put out in both official languages, in a manner that would be in keeping with the Official Languages Act and with common sense.

Before passing to more detailed matters, we might again offer the observation that virtually all the shortcomings reviewed above, as well as many of those that will appear in the assessments of individual departments and agencies below, result from a fundamental weakness identified at the outset of our *Report*: senior management simply does not give language reform the priority which Parliament and the Government have

attributed to it. Goodwill and even a sincere belief in the policy is not lacking among Deputy Ministers or Heads of agencies. That is not the problem. The problem is that action too often ends there, with goodwill, instead of being translated into vigorous management practices and careful monitoring mechanisms.

We understand that government institutions have been reminded on occasion of certain failings, not to say outright carelessness, in the area of financial management and control. With due respect for the many differences involved, we submit that the same carelessness can be detected in the management of language reform; and we also submit that the results will be the same unless a much more responsible attitude is adopted at the highest levels of the Public Service. As we have suggested, the new Treasury Board directives will provide the mechanisms required for departments and agencies to manage their own affairs more carefully in this area. But they cannot be a substitute for continued vigilance on the part of senior management, without which public service language reform is hardly likely to succeed.

2. Electronic Data Processing: Deus Ex Machina

Given the dominance of English, or rather American, in electronic data processing (EDP), to what extent can federal organizations allow both French- and English-speakers to work in the official language of their choice in this field? The question is a highly interesting one both technically and socially, for in perhaps no other area has the challenge of operating bilingually been so intensely felt as in the EDP field. Masses of documentation, much of it highly technical and constantly undergoing revision, where errors can occasion tremendous costs: such is the environment of the data processing world. What possibilities exist for changing this environment so that a Francophone can work in his own language?

A recent Treasury Board study entitled *Electronic Data Processing* in a Bilingual Environment tackled this question and tried to develop solutions to a problem that involves a growing number of departments each year. The authors of the study sought information from a variety of sources, including computer manufacturers, terminal equipment suppliers, software suppliers, service bureaux and training institutions as well as some 30 or so federal government departments. Discussions were also held with the public services of Quebec and France. The report examines the role played by the principal participants in the field, that is, the ultimate users, systems analysts and programmers, and operations personnel, and assesses the degree to which French can be used as a language of work by each group.

For the user or client there are relatively few constraints to choosing French. Choices are generally within the control of departments, and much has already been done to ensure that the client is served in the language of his choice. However, in some cases, printouts are not always bilingual, and therefore not readily usable by a French-speaking clientele. The study recommends that efforts to improve the situation be continued and that products destined for users be bilingual.

The opportunity for systems analysts, programmers and operations personnel to work in French involves quite different factors, and generally speaking leads to more serious problems. These people are obliged to work with voluminous English-language documentation from American suppliers and some manuals have up to 50% of their pages revised annually. The study does not recommend translation of manuals which it concludes "would be a very expensive, and probably useless, academic exercise".

This situation will not likely change in the near future. Some suppliers provide basic manuals in French, but generally the demand is not sufficient to persuade them to extend these offerings. Since the Canadian Government comprises a mere 0.3% of the total North American market, the possibility of exerting pressure is slim. Systems analysts and programmers will therefore continue to require a good reading knowledge of technical English for the EDP field. However, data preparation people work with internally prepared manuals, and the study recommends that these be bilingual. It also suggests that the Department of Supply and Services play a more active co-ordinating role, develop Canadian standards and ensure that French material is obtained whenever it is available.

Although the ability to work in English is required of systems analysts and programmers, to what extent can they also perform their duties in French or in both languages? The study found that the language regime varied according to the working environment or organization in question. For larger systems, where several individuals participate in various phases of development, it is necessary to choose *one* language for uniformity of expression. Nothing precludes that choice being French, provided of course that all those participating in the project are competent in that language. It is not feasible to rely on translation, given the high degree of responsiveness necessary and the shortage of translators experienced in EDP. The study therefore recommends the creation of French-language project teams. Such an approach would allow French to be freely used in the development and programming of individual systems, with English being used as required for reading and for contacts outside the project.

Training procedures are also examined in the light of their impact on work practices. The experience of this Office confirms the obvious truth that people often tend to be more at ease in the language in which they have been trained, even if it is not their mother tongue. In the EDP field,

courses have been developed in French at most levels but Francophones have tended to take courses in English. The reasons for this state of affairs are several, the most important being the preference of individuals for courses in the language in which they work and a deeply embedded tradition equating the EDP field with the use of English. Increased awareness and a more widespread use of both official languages may change this pattern. The study recommends that the Bureau of Staff Development and Training review the situation and investigate the possibility of cooperating more closely with francophone universities and CEGEPs.

In the view of this Office, the study merits consideration by all those involved in the EDP field and by organizations whose activities have an impact on the EDP environment. Our experience has shown that awareness of problems and innovative action often determine the outcome of a programme. Both these will be necessary if French, despite the dominance of English, is to be freely used in EDP as a language of work in the Federal Government.

It is the intention of Treasury Board and this Office to give special attention to departments' proposals for action in the field of EDP which departments are to submit as part of their official languages plans by the end of this fiscal year. We hope to be in a position to report progress in our 1978 *Annual Report*.

3. Translation: A Word to the Wise

In order to meet the requirements of the Official Languages Act, federal institutions must make documents available in both official languages and provide simultaneous interpretation as required. Translators, and more particularly the Translation Bureau of the Secretary of State's Department, evidently play an important role in providing this service. Yet more than 30 years after the creation of the Bureau, and 10 years after the publication of *Regulations* concerning translation services, many federal institutions either disregard or do not fully respect these *Regulations* simply because they do not understand what translation is all about.

In 1977, the Bureau received requests for translation totalling some 300 million words. As of March 31, 1977, it had over 1,800 employees, among them more than 1,260 translators, interpreters and terminologists, and its estimates for 1977-78 amount to some \$46 million for translation into French and English. In other words, translation is Big Business, and the taxpayer is entitled to know whether he is getting his money's worth.

As far as we can determine he often is not, and largely because a number of simple rules of thumb are ignored. Departments would do well, for example, to consider the following questions before sending a document to translation:

- —Need the document be translated at all? Directors should certainly avoid the practice of having all incoming correspondence translated, regardless of content, origin and priority. Attention to the intended recipient is also relevant, especially if he is a bilingual bonusman. We have documented in our special studies altogether too many instances of inexcusable waste by departments which should have the capability of dealing with material in the language in which it is received. We have even heard of instances where reports and articles have been translated afresh when a translation already existed or where whole portions of updated annual reports have been sent for translation anew when only a sentence or two had been changed.
- —If the document must be translated, is an *official* translation necessary? Or in appropriate cases, could the text not be co-drafted so as to have two original versions, English and French, available without the need for translation? The concept of co-drafting of documents is neither well-known nor well-received in most departments, and the Translation Bureau must share part of the responsibility as it has made little attempt to discuss the matter with departments despite a recommendation to this effect in our 1976 Special Study of the Bureau.
- —If an official translation is needed, how may it be efficiently provided with the least possible waste of time and effort by both the client and the Bureau? One answer might be more careful planning. Federal institutions seem to have forgotten that translation is a normal and integral part of the process of producing a government document. No one prepares a paper for public distribution without taking into account the time needed for printing. Why not do the same for translation?

The result of lack of foresight in all these areas is that departments frequently fail to allow enough time for the translation of texts or, on occasion, insist on urgent translations when no urgency is apparent. They have even been known to divide long texts into several shorter parts in the mistaken belief that these will be translated more quickly because they are shorter. Only careful and continuing monitoring of the translation activity at a senior level is likely to do away with wasteful practices of this kind.

In addition, very few departments provide useful basic documentation with their texts and, in the case of scientific and technical documents, they seldom send a first draft to help with research on the specialized terminology needed. These two shortcomings (unreasonable deadlines and lack of basic documentation) are often attributable to the fact that many departments have not named a departmental co-ordinator for translation, responsible for liaison with the Translation Bureau. And when there is a departmental co-ordinator, he or she often turns out to be someone with no knowledge of the department's internal operations or no authority to co-ordinate requirements or set translation priorities.

Beyond improvements in the management of translation practices within departments, it is our belief that the Bureau itself must bear some responsibility for current shortcomings. It should inform departments of their obligations when they submit texts for translation and not be reluctant to return texts which are badly written or devoid of supporting documentation. In other words, stricter insistence by the Bureau itself that the *Regulations* be observed might lead to increased efficiency in translation, with consequent savings.

It is also important that the Bureau and its more important clients learn to co-operate more effectively with one another. Failing such collaboration, the result can only be wasteful slanging matches in which departments blame the Bureau for not knowing its business and the Bureau claims that departments have no idea of what working in two languages is all about.

In short, we are convinced that the taxpayer could be getting better value for his translation dollar. A careful audit of the translation policies and activities of a representative group of departments would be a helpful start in this direction, and we intend to give such a study a high priority.

4. The Francophone Minority Press: Forgotten Ones

Studies conducted each year by our Office invariably reveal the extent to which newspapers and periodicals serving francophone communities across Canada are neglected by federal agencies. The purpose of federal announcements and advertisements is, after all, to communicate with Canadians. To respect the Official Languages Act, this must be done in both official languages. Where there are no French-language dailies, the only alternative is quite evidently the weekly or periodical French-language press. Yet, the systematic use of these papers and periodicals is far from being a fact of life for most federal agencies. As a result, francophone communities are very often not informed, in their own language, of programmes and projects planned by federal institutions or of federal services available across Canada or even in their particular region.

Current practice all too often seems to dictate that daily newspapers should be the principal means of informing members of the public or

providing services to them. It is well-known that only two French-language dailies are published outside Quebec—Le Droit in Ottawa and L'Évangéline in Moncton—and current practice therefore severely limits the prospects of reaching the official-language minority in French. Moreover, we have discovered to our surprise that, despite the role played by L'Évangéline in New Brunswick, federal departments do not always use this paper to disseminate information to the public.

If the only French-language daily newspaper in the Maritimes is being neglected, what can one expect when it comes to weeklies? Several French-language weeklies are published in New Brunswick and Ontario, and almost all the other provinces have one as well. Unfortunately, however useful they may be to the communities they serve, they still seem to escape the attention of many federal departments and agencies.

Let us hope the point has been rubbed in sufficiently. A careful selection of daily and weekly newspapers is obviously important in providing adequate information and services to the public. The language spoken by potential readers is an equally obvious consideration. Putting two and two together should therefore lead federal agencies to use the French- as well as the English-language press. That we should seem somewhat testy about the matter is perhaps not surprising given the number of times that it has been brought to the attention of public service managers. We can only add the suggestion that a clear and unequivocal directive in this sense be issued by the Treasury Board, and that all departments and agencies be held accountable for living up to it.

5. Contract Services: Is the Labourer Worthy of His Hire?

It will come as no surprise to the reader that a number of services to the public are provided by agencies under contract to the Government, rather than by the Government itself. These agencies fulfill an important role as intermediaries between the Government and the public, and the language in which they serve the taxpayer must therefore be of concern to us.

It is the responsibility of federal institutions to ensure that members of the public can communicate with them in their preferred official language. In cases where service is offered through intermediaries, such as advisers, consultants, or business firms under contract to the Government, these requirements cannot be put to one side. In awarding contracts, federal institutions must consequently specify the language requirements to be met by those responsible for providing services to, or communicating with, the public.

At the level of generalities it is hard to fault these requirements. As is always the case, however, the practical aspects of the matter are

considerably more complicated. It would be bordering on the ridiculous, for example, to require every individual offering a service to the public, who happens to rent space in a government building (and therefore is in a contractual relationship with the Government), to provide service in both official languages. This might well make for a greater number of bilingual dentists or hairdressers, but it would leave a number of people with their noses quite rightly out of joint, and it might well bring the whole official languages programme into disrepute.

The answer, again obviously, is to be realistic. To illustrate, service in both languages is clearly essential where a concession amounting to a monopoly has been granted to an individual or firm whose whole purpose is to serve the public at large in a bilingual area. Examples might be a sightseeing or boat-rental service provided on behalf of a government agency. But there will always be grey areas, and the requirements in such cases can only be worked out in careful consultation with government managers and, we would hope, potential clients. The point—which regrettably is often not recognized by the federal authorities—is that they must be as sensitive to the linguistic side of their contractors' activities as they would to any other aspect of providing good service to the public.

ASSESSMENT OF INSTITUTIONS

The following pages offer an assessment of the performance of all departments and of major agencies in frequent contact with the public. Our comments are based on evidence gathered from complaints and special studies as well as from contacts with responsible officials in the departments and agencies concerned. In some instances, the available information is fragmentary or is not sufficient to justify detailed comment. In future years, we will rely on audits to complete our data.

Statistics on complaints and the list of special studies undertaken will be found in the appendices.

AGRICULTURE

The special study completed in 1976 covered both language of service and language of work and resulted in the formulation of 30 recommendations.

During the limited time available since the study, the Department has made some progress with respect to the development of official languages guidelines and implementation plans; language requirements of positions; translation; and professional and technical training. Reception services, signs, written communications, public relations, and various internal services have also received some attention.

There is much room for improvement, however. The Department still has a considerable distance to go both with respect to services it provides to the public and its own internal communications and services. This is particularly true of the preparation of technical publications in both official languages, a matter which has been under study for some time.

The Department's co-operation in settling complaints has been good. Fourteen complaints (eight of which were filed in 1977) were settled during the past year. They concerned publications, memoranda, telephone answering services, the identification of Experimental Farm plants, and development courses in English for French-speaking employees. In some instances, the Department undertook more extensive investigations than the complaints in themselves called for, in order to take broader corrective measures.

AIR CANADA

Air Canada is one of the most visible federal institutions vis-à-vis a readily identifiable sector of the Canadian population, the travelling public. As such, its obligation to meet the letter and spirit of the Official Languages Act is of particular significance. Accordingly, it is all the more regrettable to have to report once again that, despite considerable goodwill on the part of senior management and despite real advances in some areas, the Corporation continues to be unable to serve the public adequately in both languages. This fact is apparent from all our contacts with the Corporation, and particularly from the results of, and reaction to, the studies and complaints discussed below.

Between 1970 and 1972, four studies were conducted with respect to language of service at Air Canada offices in Ottawa, London and Paris, Moncton, and at Headquarters. In 1976, our Office undertook another study focussing on the language of work at the Montreal Reservations Bureau and the Maintenance Branch (Dorval Base). This study also examined matters related to the language of work at Headquarters and in the Eastern Region (Province of Quebec, Atlantic provinces, and the Ottawa district).

With respect to language of service in Ottawa, Air Canada's efforts have been concentrated primarily on improving the linguistic capability of its personnel through language training. However, numerous complaints regarding procedures which should have been set right long ago—especially in the national capital—attest to the fact that considerable progress still needs to be made with regard to the provision of services at the reservations bureau and at the airport.

In London and in Paris, the Corporation has ensured that its signs and telephone listings are printed in both official languages. The number

of bilingual passenger agents has increased at Heathrow. However, there are still deficiencies with regard to information and promotion material as well as telephone services.

In the case of Moncton, recommendations concerning signage, printed material and service contracts have been complied with. Problems still exist, however, with respect to verbal communications with the public.

Progress has been noted with respect to recommendations made following a study of services provided through or by Headquarters. For example, the Corporation has integrated official-language considerations into the formulation of its objectives, accepted the existence of a demand for services from both official-languages groups across the country, and improved its language training programmes. Nevertheless, it has yet to find adequate solutions to problems related to the provision of face-to-face services at reservation bureaux, at airports, and on-board flights. In all these areas, but particularly with respect to certain on-board announcements (for example, routine comments by pilots), one is left to wonder whether any serious effort has been made to incorporate official-languages requirements into the standardized procedures laid down by corporate management.

Since receiving our reports, the Corporation has had little time to take action on the 172 recommendations made in the first (Montreal Reservations Bureau and the Maintenance Branch at Dorval) and second (Headquarters and the Eastern Region) parts of the 1976 study on language of work. However, although much still remains to be done, the Corporation's recent follow-up report indicates that it has advanced in a number of areas.

The Montreal Reservations Bureau has made notable headway on almost all fronts—forms, bulletins, training and development courses for Montreal reservations staff, translation of instructional material, and greater encouragement of the use of both official languages for internal communications and particularly for communications between supervisors and staff. It has also developed and put into effect a French version of its Display Reference Information System (a computer terminal system which provides employees with easy access to information which they need in the course of their work).

Although the Maintenance Branch at Dorval has also moved in the right direction, it has done so at a considerably slower pace. It now publishes all forms and internal administration manuals in both official languages, and provides fire prevention and first aid courses in French as well as in English. According to our information, however, efforts are still needed with regard to certain labour relations services, correspondence and documents of a personnel or administrative nature, the linguistic capability of incumbents of certain supervisory positions, and staffing procedures.

As a general rule, Headquarters and the Eastern Region have also been rather slow to take action. Some progress was, however, noted in the following areas: certain aspects of manpower planning and recruitment; liaison in the appropriate language with educational institutions, the private sector and job candidates; bilingual competitions, promotion and appeal notices; library services and public affairs. There is much to be done, however, with respect to operational communications, auxiliary services and manuals, flight operation services, in-flight services, and personnel development.

Of 85 complaints lodged against the Corporation in 1977, 44 were settled before the end of the year, along with another 51 left over from previous years. This left over 50 complaints still unresolved at the end of the year.

Whereas 1976 was marked by an increase in complaints related to language of work, 1977 saw a return to past failings: unilingual English service at ticket counters, at check-in counters, at boarding gates, at security check points, and on aircraft; unilingual English telephone service; unilingual English announcements, both on the ground and in the air; and so on. While many of these complaints were settled, and while it is to the Corporation's credit that concrete attempts have been and are being made to come to grips with the language-of-service issue, the overall question of Air Canada's ability to serve the public in both official languages remains. The situation at Ottawa International Airport is particularly sensitive and must be improved.

ANTI-INFLATION BOARD

Although the life of the Board has been short, it has been relatively animated on the linguistic front. In its early days the Board had some difficulty in dealing with the matter of language of work, but it responded well in taking the necessary corrective measures.

In 1977, matters relating to language of service were more in evidence, and the Board experienced some problems having to do with correspondence, publications and telephone contacts. Nevertheless, it displayed an excellent spirit of co-operation in settling within the year the six complaints received in 1977.

AUDITOR GENERAL

In 1977, our Office received only one complaint concerning the Auditor General's Office. The problem was settled with speed and panache; it took but a day to grant employees the right to complete their time-sheets in French.

Two unsettled complaints dealing with unilingual memoranda are being examined within the context of a special study of the Auditor General's Office which was undertaken in 1977. This study focusses on the manner in which the Auditor General's Office is implementing the Act vis-à-vis its special clientele and the opportunities it affords to its staff to work in their preferred official language.

The study team conducted some one hundred interviews—about 60 in Ottawa and the rest at regional offices in Halifax, Montreal and Toronto. The information-gathering stage of our linguistic audit was completed in November and the study team had set about writing the report by the end of the year. The Commissioner's next *Annual Report* will contain a summary of the findings as well as recommendations covering language of service and language of work.

CANADA LABOUR RELATIONS BOARD

A year has passed since this Office presented the Canada Labour Relations Board with a report and recommendations following the special study undertaken in 1976. During this time, the Board has improved its performance with regard to both the language of service and the language of work, and has made encouraging efforts to resolve some of the problems which led to our recommendations. For example, notices of hearings now indicate clearly that the Board's services are available in both official languages, and central, auxiliary and library services have become increasingly available in French as well.

The Board has also undertaken the revision of its official languages policy and the formulation of an implementation programme. To ensure fuller compliance with the Act, it should adopt the same approach to its remaining linguistic problems. This is particularly true of areas such as job-related language training, the dissemination of information on language courses, and the provision of in-house professional development and training in both official languages—areas where minimal action has been taken, according to the Board's recent follow-up report to this Office.

We are pleased to report that no complaints have ever been received concerning the Canada Labour Relations Board.

CANADIAN BROADCASTING CORPORATION

The Commissioner made 64 recommendations to the Canadian Broadcasting Corporation following a 1975 special study. The information included in the Corporation's recent follow-up report (which incidentally was more complete than last year's effort) indicates that it is making serious efforts to provide its services to both linguistic communi-

ties as required by its own Broadcasting Act as well as by the Official Languages Act. To illustrate, public events (such as the CBC Talent Festival, Camp Fortune, National Auditions and the 1978 National CBC Festival) are now advertised in both official languages; and steps have been taken to extend French FM services in Canada as well as short-wave services in both official languages to Armed Forces personnel overseas.

The Corporation also reports that it has made progress with respect to certain problems relating to language of work. Although there are occasional exceptions, personnel, training and development services are generally available in both official languages. Moreover, the inclusion of French radio and television stations in Moncton within the French network has done much to improve the language-of-work situation of the staff involved.

The Corporation is experiencing difficulties ensuring that services (such as security, parking lot and cafeteria services) offered by firms under contract are provided where necessary in both official languages. It is also encountering various problems with respect to the identification of the linguistic requirements of its positions.

Despite progress made in a number of important areas, the Corporation's full compliance with the Official Languages Act is seriously hampered by its lack of guidelines, implementation plans and monitoring systems, as well as by its slowness to inform its staff adequately of their rights and responsibilities under the Act.

With 21 complaints lodged against it and 28 settled during the year (16 of these were outstanding from previous years), the CBC is not necessarily a loser. Its co-operation, however, is not always exemplary. It is unfortunate that one must always insist in order to obtain information required to resolve complaints. This is all the more regrettable in the light of the CBC's often excellent performance in promoting the equality of both official languages in broadcasting.

CANADIAN INTERNATIONAL DEVELOPMENT AGENCY

Thirty-three recommendations were made following a study of the Canadian International Development Agency which was completed in 1975. Since that time, CIDA has endeavoured to solve various problems related to language of service and language of work. It has increased the number of bilingual individuals in supervisory and specialized positions requiring competence in both official languages; developed language training and retention programmes; integrated official languages questions into its recruitment and manpower planning; and taken steps to ensure that financial and administrative services as well as professional and technical training are available to its staff in both official languages. All in all, CIDA's accomplishments are noteworthy.

Although slow in starting, CIDA has finally made serious efforts to complete an official languages policy and implementation plan, both of which should be ready soon. Further progress needs to be made, however, with regard to monitoring and control procedures, manuals, and the use of both official languages for internal communications. In this context, CIDA has yet to examine its contacts with federal institutions and other organizations which provide services to CIDA staff, or which co-operate with CIDA in providing services to the public, in order to encourage them to provide these services in the appropriate official language. For example, some organizations under contract to CIDA have assigned individuals with competence in only one official language to projects in countries where the other official language is used. Federal institutions have also assigned unilingual English-speaking individuals to liaise with personnel in CIDA's two large French-speaking units. In all such cases, a discussion of problems and possible solutions with the institutions concerned could do much to improve the situation with respect to both language of service and language of work.

The fact that Francophones and Anglophones are almost equally represented in CIDA provides the Agency with an almost unparalleled opportunity to demonstrate that the two official languages can become equally viable languages of work when certain necessary conditions are met. The Agency's policy and implementation plan will be helpful in meeting this objective as well as in establishing traditions which encourage staff to use their own language as a matter of course when writing their internal reports or other documents.

Only two complaints were lodged against the Agency in 1977. Both were settled promptly.

CANADIAN NATIONAL

During the period which has elapsed since our special study of the language of service in the CN system, the Company has formulated its objectives with respect to official languages and has developed an implementation plan and an information programme. It has also done much to improve the bilingualism of its services to the public. To give only a few illustrations, it has distributed its publications in both official languages; inserted clauses regarding services in both languages in contracts signed with concessionaires; provided its employees with language training opportunities and translation services; and ensured, by inserting a special number for French enquiries in directories across Canada, that the French-speaking public can obtain telephone services in its own language.

Canadian National should, however, broaden its concept of demand for service in both official languages on the part of the travelling public. It must also intensify its efforts to inform the public of its right to be served in either official language and to ensure that services are available in both official languages at its hotels, in its offices, and in railway stations as well as on board trains. In addition, more needs to be done to ensure that publicity is adapted to the needs of both linguistic groups, that announcements are made in both languages in railway stations and, finally, that language standards are high enough to enable designated personnel to fulfil their responsibilities under the Act.

In 1976, the Commissioner's Office conducted a study of the language of work in railway operations in the St. Lawrence Region. During 1977, Canadian National managed to revise and improve upon the language of work aspects of its official languages policy, and to settle certain problems concerning internal services provided by the CN to its own staff as well as communications between regional components and Headquarters. Progress has also been made with respect to the Region's implementation plan and information programme on official languages, the provision of support services in both official languages, and the use of the two languages for signs, data processing and manuals.

There is still a substantial need for improvement: an adequate system for monitoring the implementation of the Act has to be developed; the bilingual capability of headquarters has to be increased; and professional and technical training has to be made available in both official languages so that staff from either linguistic group can have opportunities to train in their own language.

Of the 47 complaints received against the CN this year, 28 have been settled and many of the remainder are close to settlement.

In general, co-operation has been good for the simpler complaints, with the Corporation taking the necessary corrective measures rapidly. However, results have been less positive with regard to more complex complaints about telecommunications and service on trains. The CN's performance is particularly disappointing with regard to telecommunications, and complaints concerning the slowness of service in French continue to accumulate. However, the CN undertook an investigation of this matter in the autumn of 1977 and there is reason to think this will lead to improvements.

One of the CN's main difficulties with respect to service to the public appears to be a clause in its union agreements relating to seniority which often prevents it from assigning bilingual employees in sufficient numbers to strategic spots. The Company and union representatives should examine such clauses attentively at the next round of negotiations in the light of their relationship to the requirements of the Official Languages Act.

CANADIAN RADIO-TELEVISION AND TELECOMMUNICA-TIONS COMMISSION

So far as complaints are concerned, this seems to have been a good year for the Canadian Radio-Television and Telecommunications Commission (CRTC): we received only one complaint against it, compared to nine in 1976. The sole complaint took exception to the fact that transcripts of hearings were not available in French. Since nine months were allowed to go by before we obtained a satisfactory answer for the complainant, it seems likely that management procedures for handling complaints could be improved considerably.

Four complaints outstanding from last year were also settled. Two concerned New Brunswick and centred, respectively, on the poor quality of French used by radio and television stations, and on the setting up of a second English-language television network in the northern part of the province. The remaining two drew attention to 1) the fact that, at the request of the Commission, a Montreal radio station was now broadcasting only in English (the Commission stated that in its opinion unilingual listeners, English or French, are entitled to service wholly in their own language), and 2) that Bell Canada distributed a unilingual English notice concerning rate increases in the Toronto region (the Commission informed Bell Canada that, in future, notices bearing the letter-head of the CRTC must be published everywhere in both official languages).

In general terms, the CRTC is clearly resolved to serve the public in both official languages. Notices of public hearings and decisions are published in both official languages and simultaneous translation has traditionally been available at public hearings, wherever held. The record in this area is an enviable one which many departments and agencies would do well to emulate.

CANADIAN TRANSPORT COMMISSION

The special study conducted in 1974 concerned language of service and language of work; it gave rise to 23 recommendations. During the past year, the Commission has improved to some extent on its previously passive attitude towards putting the recommendations into effect. It took preliminary steps toward having its research reports translated into French, and increased the number of bilingual staff. On the other hand, the Commission has been slow in preparing a policy statement on official languages, in setting its objectives, and in improving the situation with respect to language of work. The timely intervention last December by the President of the Commission has, however, had favourable repercussions, the effects of which, it is hoped, will be felt for some time to come.

The Commission cannot yet communicate both orally and in writing as a matter of course in the appropriate official language when dealing with the public. There has been little action to improve opportunities for the use of French as a language of work and the Commission has not established any groups in which French could be used as a working language. Furthermore, internal documentation is not yet available in both official languages and problems still exist with respect to communications between headquarters and the Quebec regional office and vice-versa.

On the other hand, only three complaints were lodged against the Canadian Transport Commission in 1977. These three complaints, as well as another one which was received in 1976, remain unresolved. Complainants took exception to the fact that the French text on signboards at railway crossings was incorrect and that such signboards were required to be in both French and English in Quebec only. At the heart of the matter is the need to amend the Railway Act, evidently a very lengthy process.

CENTRAL MORTGAGE AND HOUSING CORPORATION

Central Mortgage and Housing Corporation has a certain enviable autonomy, and it takes advantage of this situation to launch out in new directions. By conducting all its own language training, it has been able to take the initiative in developing course content designed to give its student-employees an immediate introduction to the language current in their work environment. Equally flexible is its approach to defining, designating and establishing second-language levels for its bilingual positions.

CMHC has a highly public profile, and more than half its positions require second-language skills. Its corporate image seems relatively untarnished, since the Commissioner received only three complaints concerning the Corporation in 1977. Two of these were settled quickly and it is reasonable to assume that the third, lodged in December, will receive the same rapid attention.

COMMUNICATIONS

The Department's systematic approach to the implementation of 37 recommendations made following a 1976 special study has produced tangible results. The Department has improved its monitoring procedures and taken administrative measures to provide services in both official languages in cases where incumbents of key positions were unilingual. It has also solved problems connected with correspondence, increased its level of institutional bilingualism at Headquarters, produced all its basic

work instruments in both official languages, and made auxiliary, support and technical services available to its staff in French as well as in English.

Progress has also been made with regard to the Department's official languages policy and implementation plan which are in the final stages of preparation and which should shortly be available for distribution. Francophone participation in the activities of the Department has been assessed and a comprehensive list of ideas for action is being considered. The assignment of responsibilities for implementing the Act has been reconsidered with a view to increasing efficiency. In addition, a number of other questions are also being dealt with: signs, directories, telephone listings and forms; information services; internal use of the French language; library services and training and development.

The Department settled promptly and satisfactorily the eight complaints this Office brought to its attention in 1977. Its official languages objectives and the serious efforts it is making, as well as the improved monitoring procedures that have been put into place, will without doubt lead to the eradication of most of the remaining problems.

CONSUMER AND CORPORATE AFFAIRS

A special study report sent to the Department in October 1975 contained 37 recommendations. Since that time, it has made progress in a number of areas. It has revised its policy on official languages and improved its implementation plan and staff information programme. In addition, it has not only improved its performance with respect to correspondence, internal services and training provided to its staff but also given greater attention to the use of both languages at international meetings.

Nevertheless, there is still room for substantial improvement in the following areas: the preparation of implementation plans and monitoring procedures; the accessibility and quality of services provided in both official languages; exhibitions; use of the media of both language communities; and various matters related to the use of both official languages as languages of work. The Department needs to make special efforts to ensure that its regional or local offices provide their services in the appropriate language to members of both linguistic communities. In short, Consumer and Corporate Affairs should accelerate its reform and tackle the problems outlined above with greater energy and resourcefulness.

In the course of the year, the Department has resolved six complaints which touched, in particular, on the poor quality of the French used in a Bill submitted to Parliament, on internal communications and the language of work, as well as on telephone reception services. In most

cases, the Department has shown a good spirit of collaboration and has found satisfactory solutions to the problems raised by our Office.

EMPLOYMENT AND IMMIGRATION COMMISSION

During the year under review, the Department of Manpower and Immigration and the Unemployment Insurance Commission came together to become the Canada Employment and Immigration Commission. Twenty-two complaints were lodged against the new Commission in 1977. It acted on them with the same promptness and skill that was characteristic of both institutions before amalgamation.

Manpower and Immigration

The Department still has problems integrating the requirements of the Act into certain of its operations. This is particularly evident with the special programmes that the Department has a mandate to administer, for example, those relating to jobs for students, "Canada At Work", local initiatives, youth programmes, etc. It is above all in locations such as Moncton, Halifax or Windsor, at offices responsible for serving sizeable French-speaking minorities, that this inability to integrate the linguistic dimension into the formulation stages of special programmes has been the most visible.

Although we received excellent co-operation in settling 36 complaints during the year, they are nevertheless evidence of weakness in the Department's day-to-day operations which call for continuing scrutiny by senior management.

Unemployment Insurance Commission

In 1973, our Office made 15 recommendations covering various aspects of language of service (e.g., with respect to correspondence, reception services, public relations, the work of Boards of Referees, etc.). Since that time, the Commission has been working methodically on these recommendations and has achieved a fairly high degree of compliance with them. For example, it has reported that it now has a sufficient number of bilingual Boards across the country to enable clients to be heard in the official language of their choice. It has also maintained a computerized record of the demand for service in each language at each of its offices and uses this record as a guide in the deployment of its linguistic resources. In addition, the Commission has encouraged its employees to take mother-tongue and second-language courses in order to upgrade their skills and improve their capacity to serve the public.

The Commission reacted quickly and satisfactorily to the 15 complaints lodged against it in 1977 and deserves to be praised for its performance in settling these matters. One complaint was unfounded and two did not involve a contravention of the Act, but those which were well-founded revealed that there is still considerable room for improvement with regard to the quality of written communications with clients, telephone reception, signs and notices and certain other services to the public. Deficiencies are in some measure due to the fact that the Commission's bilingual capability is rather thinly spread in areas, such as southern Ontario, which have a significant French-speaking minority.

We believe that it will be useful to look at the Commission again to see how it fares linguistically under the new organization in which it forms part of the Canada Employment and Immigration Commission.

ENERGY, MINES AND RESOURCES

Fifteen complaints against the Department of Energy, Mines and Resources (EMR) were received in 1977. Eleven (eight of these plus three complaints from past years, one of which dates as far back as December 1974) were settled.

It is to be noted that the Department has succeeded in its painstaking efforts to develop an official languages policy and related practices touching on the preparation of topographic and smaller-scale maps. In addition, the Department took action to permit bilingual computer communication at the Computer Science Centre.

It is, however, regrettable that little progress has yet been made in the field of publications. The Department continues to encounter considerable difficulties in establishing a policy and in producing texts in both official languages for its scientific and technical publications. The question of publications issued under the Government's co-publishing programme arose during the year. This programme, which involves a combined effort by private publishers and federal departments, was interpreted by EMR as being outside the purview of the Official Languages Act. Discussions with the Department of Supply and Services, which is responsible for administering the programme, confirmed the Commissioner's view that such publications could not be seen as anything but government publications and were therefore subject to the Act.

A further difficulty in the publications context involves departmental listings in the *Daily Checklist of Canadian Government Publications*, issued by the Department of Supply and Services. The latter Department is responsible for the Checklist but claims the information is provided by the departments concerned. Frequently, no mention is made of the availability in the other official language of the publication described, or even of the linguistic status of the publication.

In September, the EMR decided to launch an in-house study, involving participation of our Office, to look at the whole question of publications with a view to finding acceptable solutions—a firm step in the right direction.

In any case, since so many departments and agencies have come across the same problems and stumbling blocks, the Commissioner's Office intends during 1978 to examine the matter of scientific and technical publications in both official languages throughout the Federal Public Service.

EXTERNAL AFFAIRS

The Department of External Affairs has resolved most of the problems noted during the special study on Canadian representation abroad which we conducted in 1972. During the past year, the Department has pursued its practice of visiting a number of missions abroad to verify that the Official Languages Act is being properly implemented and, where necessary, made recommendations to improve Canada's image as a country with two official languages. These recommendations touched upon receptionists, letter-heads, films, newspapers, etc. It bears mentioning that local difficulties (e.g., the requirement to recruit support staff locally, the lack of readily available translation services) may still prevent the Department from providing certain services in an adequate fashion in both official languages in some foreign countries.

In its internal communications the Department has developed commendable techniques for obtaining quick translations and written adaptations of texts. The Canadian Delegation to the United Nations (both in the General Assembly and the Security Council) is linked by Telex to the Department, as is the Canadian Embassy in Washington. The Consulate in Los Angeles also uses Telex to obtain French translations of urgent texts.

The 18 complaints we received in 1977 reveal that the Department is still experiencing some difficulties with respect to telephone and reception services, press releases, manuals, memoranda, and training courses, and that it has suffered at least one lapse with respect to passport application forms. It has, however, responded well to these complaints by offering detailed explanations and taking the necessary corrective measures.

FINANCE

Six complaints against the Department of Finance were received in 1977, compared to none the previous year. Of the six, five were settled promptly and satisfactorily: the first had to do with accents; the second

dealt with procedures; the third involved correspondence; the fourth revealed no infraction of the Official Languages Act; and the fifth concerned publication in English only of an Information Division bulletin. The remaining complaint, which concerns the bilingualism bonus, is still under investigation.

With the recent recruitment of a new bilingualism adviser in an upgraded position, it is to be hoped that this year's increase in complaints, however minor, will prove to be temporary. Since the bilingualism adviser for the Department has joint responsibility for the Treasury Board, and is consequently as close to the source of government language policy as it is possible to be, Finance should be in the forefront of departments having a good language performance record.

On the other hand, with only eight unilingual French positions out of a total of 867, the Department is sure to encounter difficulties in promoting French as a language of work. We shall return to this matter in a future *Annual Report*.

FISHERIES AND ENVIRONMENT

Nineteen complaints were lodged against the Department in 1977. Three of the eleven complaints settled concerned the poor quality of the French in a form and in two competition notices. A few others concerned the availability of certain publications in English only, telephone service, signage and the sending of an English press release by mistake to a French-speaker. Two referred to a meteorology course given in English only. Finally, one centred on an instance of linguistic inequality: the authors of a report had failed to sign the French version, thereby leading researchers to consider only the English version as authentic. In this last case, the Department agreed to revise its operational policy so as to prevent the recurrence of a similar complaint.

At the end of the year, there were 12 complaints outstanding, three going back to 1976 or earlier. The Department has been guilty of excessive slowness in all these cases, which mainly concern the Meteorological Service in Moncton and a manual written only in English at the Capilano Salmon Research Centre. In regard to the settled complaints, however, the Department showed much goodwill and made the necessary changes.

In 1977, our Office undertook a special study of the Department to examine how it meets the requirements of the Act in terms of language of service and language of work and thereby to round out two smaller studies done in 1972.

The study team has analysed data collected during 65 interviews at headquarters and 75 at regional offices as well as numerous documents

provided to the Special Studies Service and, at the end of December, it was completing the final section of the report and recommendations based on its findings. These indicate that the Department has tried to offer a range of bilingual services orally in many parts of Canada and to publish many scientific and general publications in both official languages. However, there is still need for progress in this area.

Shortcomings also still exist with regard to language of work: many francophone employees both in the National Capital Region and in Quebec are not always able to work in French. This is attributable in part to poor representation of Francophones in the Department (13%) and the low level of bilingualism among English-speaking employees. The Department is very conscious of this problem and has adopted several worthwhile measures with a view to correcting this imbalance.

INDIAN AFFAIRS AND NORTHERN DEVELOPMENT

The National and Historic Parks Branch has implemented most of the recommendations made following a special study completed in 1972 which focussed primarily on certain aspects of language of service. The Branch has taken steps to monitor the use and quality of both official languages for its own signs and publications and to provide certain visitor and interpretative services in French as well as in English. A number of services provided to the travelling public by concessionaires have also been made available in both official languages, with the exception of those provided by one major concessionaire whose long-term contract was signed before the Act came in to effect.

The use of both official languages for historic markers and for park-approach signs still presents certain problems since the approval of other authorities must be obtained before any changes can be made. Negotiations are under-way with provincial governments in order to obtain permission to replace unilingual approach signs. The same is true of discussions with regard to the replacement of unilingual historic markers; in some cases, changes have to be discussed with provincial or local representatives and to be approved by the Historic Sites and Monuments Board of Canada.

Most of the recommendations made following a similar study of the Canals Division, undertaken in 1973, have also been followed. These recommendations touched on the use of both official languages for signs, vehicle identification, publications, service to the public and language training. It should be pointed out, however, that the Canals Division has not always managed to recruit temporary employees capable of providing services to the public in both official languages.

As far as the Department as a whole is concerned, explanations provided with respect to the 14 complaints received in 1977 were not always satisfactory. It was sometimes necessary to request additional information, thereby delaying the settlement of several complaints. Problems cited were, for example, the lack of services in French in some of Parks Canada's museums, publications available in English only and several public signs posted in English only or with French versions containing errors.

INDUSTRY, TRADE AND COMMERCE

The Department continues to make progress in carrying out the 23 recommendations which were made following a special study completed in 1975. It has settled problems identified regarding correspondence, improved the linguistic capability of its regional offices and provided training courses in both official languages. All publications directed to members of both official-language groups are now made available simultaneously in English and French and are dispatched in the preferred official language of the recipient.

The Department has also managed to obtain more translators from the Secretary of State's Department; this factor, together with periodic meetings with translation services, has greatly improved the translation situation. Steps have also been taken to motivate anglophone staff to use their second official language. However, despite the disappointment expressed in our last *Report*, there has been little action to increase the use of French as a language of work. Problems related to the recruitment of French-speaking specialists and the provision of French-language documentation, auxiliary services and internal communications in English and French also still need to be resolved.

The Department settled six of the eight complaints lodged against it in 1977 quickly and satisfactorily. However, the complaints reveal continued weakness in areas identified earlier by our Office, particularly with respect to its official languages policy statement and implementation programme; telephone and reception services; equality of service in both languages; and the adequate use of the media of both linguistic communities.

JUSTICE

The implementation of fifty recommendations made following a 1976 special study of the Department is being pursued in a purposeful and efficient manner.

The Department has had little time to bring about the proposed changes—barely eight months had elapsed before it had to submit a

progress report to our Office. During this short time, it had, however, appointed committees responsible for developing implementation procedures for the most difficult recommendations—those dealing with the drafting of legislation and the examination of regulations. Work in this area is proceeding with care and attention to detail.

The remaining recommendations concerning services provided to the public and the language of work are also being given careful consideration and one can look forward to further improvements in these areas. All in all, the Department's reaction has been encouraging. Its conscientious approach, together with the improvements which it plans to bring about in 1978, will certainly help the Department bring itself increasingly into conformity with the requirements of the Act.

Of the nine complaints settled during the year, three were found to involve no infraction since they centred around apparent conflicts between the Official Languages Act and other statutes of Canada. The others ran the gamut from visiting cards through correspondence to staff evaluations. In all cases, the Department co-operated in taking the required corrective or preventive measures.

LABOUR

A special study of the Department of Labour, which was conducted in 1976, resulted in 31 recommendations. During the seven-month period covered by the Department's report, some action had been taken on roughly two-thirds of the recommendations; the remainder are under study.

A departmental committee was established to recommend appropriate measures. The Department has worked on its draft policy, as well as on a staff information programme; orientation sessions for management and the unions have been given, and others are planned. An implementation plan has not been developed and, although supervisors will be responsible for control, the Department has not yet devised a comprehensive monitoring system.

The Department has taken some steps to improve its ability to provide services of equal quality in both official languages; most written material directed to its various publics is made available in a bilingual format or in separate versions issued simultaneously, but it is not clear that the Department's position with respect to services provided orally has improved yet.

Less has been achieved in improving the language-of-work situation, though forms and most work instruments are now available in English and French, and employees have been asked to use their preferred official language when preparing written material. These measures should lead to

a more balanced use of our two languages. Nevertheless, the Department still has to adopt concrete measures to encourage more extensive use of French as a language of work so as to ensure that employees will be able to work in that language if they wish to do so. Furthermore, no action has yet been taken to ensure that the Department's auxiliary services are provided to employees in their preferred official language.

During 1977, five complaints were made against the Department and two were settled. Complaints covered such matters as unilingual English written and oral communications and the fact that a knowledge of English only was required for a position involving contacts with both linguistic communities. The Department's co-operation in solving the problems brought to its attention tends occasionally to leave something to be desired.

LOTO CANADA

Loto Canada has a high public profile and it is therefore probably not surprising that 37 complaints were lodged against it in 1977. Most concerned a unilingual English publicity pamphlet unwittingly sent to French-speaking families. This was due to the agency's policy of distributing material in bilingual format in the Province of Quebec and in English only in the rest of Canada.

Our Office could not agree that this practice was in keeping with the equality of status of the two official languages. We therefore recommended that the Corporation take the necessary steps to ensure that publicity material is sent to potential millionaires in their preferred official language, when known, or in a bilingual format. Loto Canada replied that it accepted the recommendation and would act upon it.

In spite of the relative inexperience of the organization, it appears to have avoided many of the linguistic pitfalls common to more established institutions. We will be watching to see that this generally good performance is maintained.

NATIONAL ARTS CENTRE

The National Arts Centre was the object of 49 complaints during the year 1977. The complaints concerned lack of service in French and fell generally into the following categories: bars, announcements for encores, restaurants and the "Face the Music" series. In addition, the quality of the French used in printed material and the ratio of French to English artists in monthly programmes were also the subject of complaints. Only 11 of the complaints received in 1977 were settled, largely because the NAC failed to provide the Commissioner with satisfactory

answers. However, in a large number of cases, the answers arrived somewhat belatedly in early 1978.

Notwithstanding these complaints, the NAC makes a considerable effort to provide bilingual services of a reasonable level, and its Director General is firmly committed to this objective. What is required, in most cases, is greater attention to effective monitoring of performance, improvements in quality control and more attention to detail.

The NAC is currently developing a bilingualism policy paper, and meetings are planned between NAC staff and members of the Commissioner's Office in 1978 with a view to finding mutually satisfactory solutions to the problems cited above.

NATIONAL CAPITAL COMMISSION

Although the Commission has always taken language reform seriously, the 14 complaints settled in 1977 reveal, from one year to the next, a certain constancy in the Commission's inconstancy.

Except in the case of one unfounded complaint, all the questions raised concerned language of service (signs, menus, posters, publicity and publications). In half the cases, the Commission took prompt corrective measures or provided satisfactory explanations; in the other half, its co-operation left something to be desired.

As in the past, services provided by third parties under contract to the Commission remained a matter of concern. The Commission has nevertheless given the clear impression that even in this awkward domain it intends to make headway.

We have not had occasion to examine the Commission's performance in a systematic way since our study of 1971, and we will therefore examine the feasibility of a new study that would encompass both language of service and language of work.

NATIONAL DEFENCE

The Department of National Defence's senior management has consistently supported the principles of the Official Languages Act and has maintained close relations with the Commissioner's Office. Thus, the special study we carried out in 1977 met with the full co-operation of the Department.

The Department has many achievements in the official languages field to its credit. It was one of the first federal institutions to recognize the need for an official languages policy and to draw one up. It made French-language units a basic concept in planning the future structure of

the Canadian Forces at a time when other departments were just beginning to think about them. It was also a leader in providing training in both official languages and in tailoring language courses to its specific needs. It has translated many manuals and done much good work in the terminology area.

The Department also deserves special praise for the resolute way in which it has set about increasing the numbers of Francophones in the Canadian Forces. It has conveyed its recruiting message to both official-language groups across the country with intensive and well-directed advertising. The results are impressive: in five years, the proportion of Francophones in the Canadian Forces has risen from just over 18% to almost 24%.

In spite of the Department's accomplishments, however, we found that in many instances its policies and practices were out of harmony with the Official Languages Act. This was generally due to one of three reasons: failure to accept without qualification the principle that the English and French languages have equal status in the institution; inadequacy of mechanisms for implementing official languages policies; and lack of institutional bilingualism at National Defence Headquarters (NDHQ). For example, at the time of the study, fewer than 100 out of over 5,000 military and civilian personnel at National Defence Headquarters were working mainly in French. If the two official languages are to be put on an equal footing in the Canadian Forces, there evidently needs to be more French and a considerably larger francophone presence at NDHQ.

Comprehensive Policy on Official Languages and its Implementation

The Department's official languages policy and programme are mainly concerned with the military and leave many gaps in the predominantly civilian areas (the Department employs some 35,000 civilians). Moreover, they do not deal adequately with the amenities and social activities which play such an important part in the life of members of the Canadian Forces and their families. In short, the Department needs to extend the scope of its official languages policy and to draw up a new implementation plan. All members of the Department should be given a copy of the revised policy so that they can become familiar with it.

Our findings clearly show that issuing a directive on official languages has not in the past always guaranteed imaginative and continuous compliance. We believe this points to the need for a more powerful official languages organization at NDHQ, for language co-ordinators who can play a dynamic management role, and for a senior official to be assigned the responsibility for linguistic auditing.

As part of the *Program to Increase Bilingualism and Biculturalism in the Canadian Forces* which it adopted in 1972, the Department declared that it intended to identify each of its establishments as an English-language, French-language or "national" unit. The manning of new French-language units (FLUS) was to be phased over a period of years. The study team found, however, in 1976 that the FLUs created in 1968 were still not functioning properly from the linguistic point of view and that the Department had not officially named any new ones, although there were a number of regular and reserve units where the high percentage of Francophones seemed to warrant making French the language of work.

Language of Service

It is evident that the Department recognizes the principles involved in the provision of service to its publics in both official languages. It has made a notable effort to make signs bilingual, to provide brochures and leaflets for the public in both languages, to reply to letters in the official language of the correspondent, and to raise the level of collective bilingualism of units in contact with the public. There are, however, several areas which leave much to be desired.

One of these is supply and procurement, where no real consideration has been given to the linguistic needs of the French-language sector, either in Canada or overseas. At the time our study was made, the Department had very little capability for dealing with suppliers in French.

The Department's information services are unable to serve the public equally well in the two official languages. We found that press releases were almost invariably prepared in English and then translated and that the Directorate General (Information) at NDHQ could not handle enquiries in both languages on a full-time basis. In several regions, the Department's information officers were not able to provide the same quality of personal service to the local French radio, TV or newspaper as they provided to the English media; in some cases, they sent French-language newspapers information in English, leaving them to do the translation.

We found that security services at gates and entrances to buildings were often only available in one language, even in places where both languages were used in the local community or by the military personnel. The same was the case with services provided by the military police.

Language Training

The Department has provided language training to large numbers of its personnel. The study team found, however, that the level of knowledge

acquired was often insufficient for them to perform their duties properly in their second language.

Francophones (except for those going into units of the combat arms which work in French) are obliged to take language training at the beginning of their military career. For most Anglophones, however, language training is voluntary. The obligations and privileges of being bilingual should be shared more equitably.

Language of Work and of Internal Communications

The most difficult problems lie in the area of the language of work and internal communications. The Department should begin by taking a hard look at the arguments used in the past to justify the exclusive use of English in certain activities on the grounds that it is safer or more efficient. Given proper planning and good management, the use of two languages can contribute to safety and efficiency by enabling people to work in the language in which they perform best.

Postings have considerable impact on the language of work. The Department does not always meet the linguistic needs of its personnel when it makes postings or transfers. The receiving unit may also suffer; for example, if a new officer or NCO cannot speak the unit's normal language of work and obliges subordinates to use his or her language.

Technical manuals play a very important part in the Department's work. Few of them are yet available in both languages. Even when Francophones are taught a subject from French notes, they have, in many cases, to learn English terminology to understand the manuals that they will use on the job.

Despite its efforts over the years, the fact remains that the Department still does not make the same range of trades and development courses available in each official language and Francophones have to contend with unequal training opportunities.

Language of Internal Services

The Department provides a wide variety of services to the military community: medical and dental, legal, accommodation, CANEX, recreation and education, to mention a few of them. Considerable progress has been made in some areas, but a great deal remains to be done.

In medical and dental services, there is a long way to go. It will remain difficult to attract doctors from both language groups into the Canadian Forces until it becomes normal for them to work in their own language; meanwhile, providing service to patients in French will continue to be a problem.

Bilingual lawyers, court reporters and clerical staff are not available in sufficient numbers to ensure that the linguistic rights of service personnel are fully respected in the administration of justice.

Although the Department is making an effort to see that its services relating to accommodation are available in both languages, some gaps remain. A number of Bases are still not able to handle emergency calls readily in either official language at any time of day or night.

The CANEX organization (stores, cafeterias, etc.) has made real progress in making its signs, advertisements and printed materials bilingual but person-to-person services are still mostly provided in one language only.

Base Community Councils do not as a rule adequately reflect the interests of both groups and there are not a sufficient number of recreational activities organized in French.

There are serious problems regarding the education of dependants. Although the Department provides primary schooling in French at many of its Bases, the numbers in the French system are low, and opportunities for extra-curricular activities in French are limited. The Department's educational policies and the way they are interpreted put the francophone group at a disadvantage. Our findings pointed to the need for a thorough review of the DND school system and action to ensure that the two language groups are equally well served.

The Commissioner's recommendations to the Department of National Defence are reproduced in Appendix H.

Complaints

Thirty-four complaints were lodged against the Department this year, eight more than in 1976. They concerned such matters as signage and notices, oral communication with the public, publications and publicity, the identification of language skills of positions and internal communications.

With regard to complaints received before 1977, the efforts of the Department depend on Treasury Board decisions in two cases: the first involves allowing military personnel to choose either language for the education of their dependants at DND schools, the second is concerned with access to language training programmes. One case in particular, which was brought to light in 1975 and settled this year, revealed a curious concept of linguistic equality. Furniture remover positions in Ottawa had been identified as requiring only a knowledge of English because manuals were available only in that language. The Department fortunately corrected this unfair situation by translating the manuals and changing the language requirements of the positions to require a knowl-

edge of French or English interchangeably, thereby allowing Francophones as well as Anglophones access to them.

We have noted that the Department in general co-operates very well. However, in too many cases the answers we receive are still too slow in coming. They also lack detail and require that we follow up to obtain information on the nature of the remedial action taken.

NATIONAL ENERGY BOARD

In the three years since the completion of a special study by our Office, the National Energy Board has improved its ability to provide services to the public in both official languages. It has, for example, taken steps to ensure that correspondence is always handled in the preferred official language of the addressee and that its publications are distributed simultaneously in both official languages. In addition, the Board now provides simultaneous interpretation at hearings in the National Capital Region and Quebec as a matter of course. When hearings are held in other locations, interested parties are requested in Hearing Orders and Notices to state in which language they wish to participate and are informed that simultaneous interpretation can be made available.

Although staff can obtain administrative services (such as pay, personnel, financial and office services) in the official language of their choice, the Board still has some way to go before French enjoys its rightful place as a language of work in the mainstream of the Board's activities. Francophones are encouraged to take management courses in their own language but so far the Board has not found suitable professional courses in French for its energy specialists. Moreover, a preliminary review of the Board's collection of technical references in both languages showed that most of these documents were available in English only; the Board has so far done little, however, to investigate sources of reference works and other publications in French which would open the way for research work in that language. Such matters should be given special attention.

One complaint was lodged against the Board in 1977.

NATIONAL HEALTH AND WELFARE

The Department has been slow to implement the recommendations made following two special studies concerning, respectively, the language of service in the Welfare component (1973), and the language of service as well as the language of work in the Health component (1974). In both cases, the fact that adequate implementation plans and monitoring procedures are not yet in effect has made it difficult for the Department

to ensure compliance with the Act in a number of important areas. However, the attention that is now being paid by senior officials of the Department to the requirements of the Act, and in particular to specific problem areas such as those related to departmental grants and contracts, is encouraging and should yield useful results in the near future.

Progress has, in fact, been made in 1977 in a number of areas. To mention a few examples, the Department has almost completed a revision of its official languages policy; it has begun to put into effect a new programme designed to inform its personnel of specific matters related to official languages legislation, policies and practices; and it has corrected deficiencies in its French-language information and personnel services in the Maritimes.

In addition, our Office has been pleased to note that Health and Welfare's co-operation regarding complaints has been more forthcoming in 1977. It has reacted more quickly and taken the necessary corrective action more rapidly than in the past.

Nevertheless, the nature of the 17 complaints received, as well as the number of special study recommendations which have not yet been fully complied with, reveals that the Department still has some way to go with regard to such matters as: the quality of the French of certain publications; forms and signs; services provided in person or by telephone to the public; contracts and grants awarded to individuals, groups or organizations; and the promotion of opportunities to use both official languages as languages of work.

NATIONAL LIBRARY

In spite of a generally satisfactory performance, there remain a few weaknesses that the National Library could certainly correct with a minimum of effort.

As we pointed out in our 1973 special study, this institution is able to offer excellent service to the public in both official languages. However, it seems unable to offer the same level of service in its internal communications and in its dealings with the libraries of various federal departments. To illustrate, we have had to insist that the National Library offer its documentation centre's services in both official languages and that it undertake to ensure more than token use of French in meetings of the Council of Federal Libraries.

It should be noted that although complaints involving the National Library have never been numerous (only two in 1977, 16 since 1970), the settling of these complaints is usually a long and laborious affair.

NATIONAL MUSEUMS OF CANADA

Twenty complaints against the Corporation were settled during 1977. Two were considered unfounded and were not investigated. Five concerned unilingual publications, and the rest dealt with such problems as poor quality of French texts, and unilingual signs, posters, captions, advertising, internal communications and telephone service. In some instances, the Corporation reacted with exemplary speed to find satisfactory solutions or explanations; in others, especially in the matter of publications, its performance has been much less satisfactory.

In assessing the National Museums of Canada it is appropriate to comment briefly on its components,—the National Museum of Man, the National Museum of Natural Sciences, the National Museum of Science and Technology, and the National Gallery.

Complaints against the Museum of Man and the Museum of Natural Sciences dealt mainly with publications in the scientific, technical, and scholarly category, a persistent problem. The Museum of Natural Sciences was also reminded that telephone answering service should be in both official languages.

The Museum of Science and Technology had a limited number of problems with its communications and advertising in both official languages, but appears well on the way to solving them.

The National Gallery was the object of a rather unusual complaint. The French name, "la Galerie nationale du Canada", was questioned by a person who said it should be replaced by "le Musée d'art du Canada". In the complainant's opinion the French word "Galerie" connotes a place where one may purchase exhibited works of art, which is certainly not the situation at the National Gallery. The matter is still under discussion with the Corporation.

A special study of the Museums would no doubt be useful in enabling our Office to examine their performance more closely with respect to both the language of service and the language of work, and to have a closer look at the particularly difficult question of scientific and technical publications.

NATIONAL REVENUE (CUSTOMS AND EXCISE)

Most of the recommendations made in 1973 as a result of a special study of certain aspects of language of service in the Customs and Excise component of the Department have been implemented, and imaginatively so in a number of instances. During the past year, Customs and Excise has, for example, made special efforts to resolve questions related to language training by setting up job-related language-training courses

ranging from total immersion to programmed courses, by organizing an innovative exchange programme in order to help employees from different regions of the country perfect their knowledge of a second language and by preparing specialized glossaries of the vocabulary used by its staff.

In addition, regional personnel directors have been instructed to make appropriate use of local weekly newspapers for recruitment purposes in areas where there are minority-language groups. Data on the linguistic capabilities of employees are being integrated into a central manpower resources system; and evaluation and control mechanisms are being set up to monitor the performance of official languages programmes. Finally, the Department has initiated a management study in order to determine the language preferences of its customers. First carried out at Toronto International Airport, this study is to be expanded to include other points of entry into Canada; its results will assist management to determine the language used by its customers.

Despite such evidence of progress, the 18 complaints received by this Office in 1977 (of which 17 have been settled), reveal that Customs and Excise is still experiencing difficulties with respect to the language of service. A large number of complaints concerned the lack of service in French in places such as Rock Island, Windsor, Toronto and Sydney. Other complaints concerned the lack of service in English at Mirabel International Airport, the receipt of letters in English by French-speakers and unilingual-English telephone reception service at Edmonton.

In most of these cases, the Department came up with satisfactory solutions, and co-operation was good. Indeed, the Department accepted the Commissioner's suggestion that a number of information sessions be organized involving his Office and departmental staff, the purpose of which was to make customs inspectors more aware of their obligations vis-à-vis the Official Languages Act. The first of these sessions was held in Toronto in early June and was very successful; there has since been a reduction in the number of complaints involving Toronto International Airport. Other information sessions across the country are planned for 1978, it is to be hoped with similar results.

NATIONAL REVENUE (TAXATION)

The Taxation component of the Department of National Revenue has introduced practical measures over the past five years to implement almost all of the 13 recommendations made as a result of the 1972 special study on language of service. Within the past year, Taxation has introduced a system designed to provide individuals with tax forms and guides in their preferred official language at post offices throughout

printed in bilingual format, a procedure which eliminates all possibility of displaying material in one official language only.

Although Taxation has achieved a great deal in the field of official languages, further action is required to ensure that members of the public can receive services of equal quality in their preferred official language. The lack of bilingual staff in certain areas makes it difficult to meet demands for service in English and French at all times. This situation is, at least in part, responsible for the fact that telephone reception services are not always provided in both official languages and that members of the public do not always receive correspondence in their preferred official language; a stricter monitoring system is also needed. Furthermore, in order to avoid delays, Taxation should consider alternatives to the use of mail services when sending correspondence to be translated.

In 1977, 17 complaints involving Taxation were received and 16 were settled. The co-operation received was excellent. Complaints concerned matters such as a memorandum distributed in English only; poor service in French at the Saint John, N.B., district office; tax forms and other correspondence in English sent to Francophones, and the fact that service in French is not offered as a matter of course at Ottawa District Office and in Moncton, N.B.

PARLIAMENT

It is painful to have to report that the very institution which unanimously adopted the Official Languages Act eight years ago is far from being in the vanguard with respect to its rapid and effective implementation. Despite undoubted goodwill and considerable effort on the part of Mr. Speaker and the Clerk of the House, we are obliged to report that the Commons staff continue to grapple with elementary shortcomings in their capacity to provide equal service to both language groups. That the image of a bilingual country is still not reflected in the Parliament Buildings simply cannot be considered satisfactory.

In 1977, Parliament was the subject of 16 complaints. With one exception, all were well-founded. They dealt with on-going problems of the poor quality of French used in guided tours, unilingual English-speaking security guards, publications, the absence or poor quality of French versions of various plaques in the Parliament Buildings, the unilingual English texts beneath portraits of former Prime Ministers, Speakers of the House and Senators, and unilingual English telephone greetings.

Although 10 of these complaints were resolved satisfactorily, along with five others received prior to 1977, six still remain unsettled. These

deal with the most persistent problems, the language of guided tours and the inscriptions on plaques displayed throughout the Parliament Buildings.

With a keen sense of timing, on the last day of the year, the Clerk informed us that the Speaker had ordered that "... explanatory bronze plaques giving a reproduction in the French language of the English version be erected in the halls..." in the case of all plaques, including those on the portraits of former Prime Ministers and Speakers. With regard to the guided tours, the Clerk reported that "... our present inclination is to take the step of relieving the [protective staff] of this responsibility completely, and taking on a permanent set of tour guides." These words are encouraging, and we hope that we will be able to report next year that they have been followed by appropriate action.

The Senate

A special study of Senate staff services was completed in December 1977. It deals with language of service and language of work and includes recommendations and suggestions to help Senate staff comply with the requirements of the Official Languages Act.

The study shows that Senate employees, for the most part, are willing and even eager to ensure that senators and the Senate's various publics are served in the appropriate official language. Many employees are also very much aware of the need to provide internal services of equal quality to members of both language groups.

This reservoir of linguistic capability and goodwill often remains untapped, however, for three interrelated reasons. First, the lack of administrative guidelines on official languages makes it difficult for staff to know what is the most effective way of meeting the requirements of the Official Languages Act in their day-to-day activities. Second, demand for service in one or the other official language is often viewed in terms of expressed need rather than in terms of language preference. Finally, the assignment of functions involving communications with French-speaking as well as English-speaking senators, other staff members or the public does not make full use of available linguistic resources.

As far as services provided to Senate committees are concerned, bilingual French-speaking senators and witnesses often find that verbal communications, memoranda and documents are available or distributed only in English. Adequate facilities for simultaneous interpretation are not always made available. Finally, federal institutions are not always asked to provide briefs and documents in both official languages, and unilingual documents from non-federal institutions or from individuals are not always translated. Clearly, much remains to be done before

French-speaking senators, witnesses and others involved in committee work enjoy the same opportunities as their anglophone colleagues to study briefs and other documents in their own language.

A number of deficiencies were also noted with respect to staff contributions to Senate legislative activities. Persons interviewed expressed the opinion that the French versions of public bills are frequently neither as consistent nor of as high a calibre as the English versions. This was attributed to the fact that most legislation and subsequent amendments or revisions are first drawn up in English and then translated, as well as to the fact that vetting procedures for the French version are often inadequate.

Most of the problems noted with respect to communications with the public could be solved by preparing guidelines informing staff of their responsibilities under the Act and seeing to it that they fulfil them. Administrative measures should be adopted which will ensure that callers and visitors are always greeted in both official languages and referred as a matter of course to employees who are able to provide them with assistance or information in the appropriate language. The situation with regard to written communications and signs, with a few exceptions which are being looked into, is generally satisfactory. We should, however, point out here that a number of the people interviewed were concerned about the lack of French-language capability of certain study teams travelling across the country.

The French language is rarely used in group activities within the organization. Staff contributions to reports, manuals, and other documents are almost invariably drafted in English, even by individuals whose first language in French. English is also used almost exclusively at meetings, even when several French-speakers are present. This was attributed by those interviewed to habit and unwritten traditions as well as to certain deficiencies in internal services. For example, oral explanations concerning personnel and administrative matters are available from branch management in English only. Also, French-speaking candidates for Senate staff positions have, on occasion, been interviewed by unilingual or almost completely unilingual interview boards. Much remains to be done in these and other areas related to language of work.

In summary, we cannot say that there is a satisfactory equilibrium in the use of the two official languages within the Senate staff organization for either external or internal communications. Nevertheless, given the relatively high linguistic capability in many components and the obvious goodwill of the staff, there can be little doubt that, if the proper support planning and implementation procedures are forthcoming, the organization will be able to provide its services and communications in the two official languages as a matter of course and, consequently, present a scrupulously bilingual image of the Senate to the public.

POST OFFICE

The Department has made a serious effort and continues to make progress with respect to the implementation of recommendations made following a 1973 headquarters special study. In 1977, it carried out a national survey in order to determine its bilingualism needs. The results of this survey will help to establish objectives, develop an implementation plan and control system, and determine its bilingual staffing needs.

In addition, the Department has published articles to provide its employees with information on the Official Languages Act, has installed signs indicating where services are available in both languages, and has taken steps to ensure that services furnished under contract are bilingual. Improvements have also been noted with regard to language training and retention, translation, visual bilingualism and bilingual telephone reception. The question of relocating bilingual employees who are willing and able to move, in order to perfect their knowledge of their second language, is still being studied.

Although there are also positive elements to be pointed out this year concerning the handling of complaints (initiative, practicality, willingness to correct shortcomings), there is still the same exasperating slowness in communicating even the simplest information to us, the same lack of precision in replies and an apparent lack of concern about the requirements of the Act, judging by the difficulty which we encounter in obtaining compliance with them.

Of the 95 complaints received in 1977, 57 were settled, and 44 files carried over from past years were also closed.

PUBLIC ARCHIVES

Although the 6 complaints lodged against the Public Archives in 1977 represent an increase of 100%, over to 1976, the linguistic performance of this organization cannot be said to have deteriorated.

The complaints nevertheless reveal two faults which the Public Archives appear to have considerable difficulty in overcoming: its telephone answering service is not always available in both official languages; and some of its commissionaires still communicate with the public in English only.

The presentation of exhibitions is one of the more important functions of the Archives, vis-à-vis the public at large. Their policy requires that such exhibitions be presented in both official languages even when they are organized in co-operation with non-federal institutions. It would appear that deviations from this policy, such as those brought to our attention in previous years, no longer occur.

PUBLIC SERVICE COMMISSION

A special study completed in August 1974 focussed on the Public Service Commission as a central body capable of initiating measures and programmes to promote the implementation of the Official Languages Act within the Public Service. Since that time, the Commission has systematically, if at times somewhat slowly, tried to find solutions to the problems which led to the 18 recommendations made by the Commissioner.

In the area of recruitment, the Commission has taken a number of steps which are intended to help in the creation of a Public Service which is more adequately representative of both language groups. It has, for example, adopted a central candidate inventory system and has begun to make available and to analyse comparative data on the preferred language of candidates.

Progress has also been made in the area of training and development, both linguistic and professional. The Commission has increased the accessibility and availability of its training courses to members of both language groups. However, the higher number of cancellations and lower enrolment in courses given in the French language still give rise to questions which merit close investigation.

Furthermore, the Commission reacted positively to the comments made in our Sixth Annual Report (1976) concerning the operation of the Language Review Committee. A public servant who wants to challenge his removal from language training or his failure to pass the language knowledge examination (LKE) may now, if he so desires, be present at the Committee hearing and may plead his own case. This measure is an important first step towards the rehabilitation of this appeal mechanism so often criticized in the past.

As for language requirements, the new joint Treasury Board-Commission policies will allow departments greater flexibility in setting linguistic norms to be met by public servants under individual job-related circumstances. The year 1977 marked the first breakthrough in the revision of language selection standards on a better administrative and more scientific basis, but this is only the first step in a more comprehensive revision of all language-related activities of the Commission. Work still remains to be done to correlate this new approach to selection standards with language knowledge and course examinations as well as to bring the content of the courses themselves into closer conformity with the actual needs of the incumbents of bilingual positions.

Thirty-five complaints against the Public Service Commission were received in 1977. As in past years, most complaints dealt with correspondence and forms, telephone and reception services, employment

procedures and irregularities in language training and testing programmes. Several complaints touched upon the staffing process, including job advertisements, and interview and appeal processes. It is to be hoped that, in dealing with these problems, the Commission will be able to clarify and explain more adequately to candidates and selection board members alike what is meant by a bilingual interview and what linguistic competence is required of board members.

PUBLIC WORKS

The special study of the Department, completed in 1974, resulted in 38 recommendations, of which 37 have been carried out in whole or in part. The Department intends to include all matters related to official languages in its management process, but still does not have a coherent, systematic plan. It is establishing an official languages programme and has assigned responsibility for the implementation, co-ordination and control of all aspects of the programme throughout the Department, at headquarters and in the regions. Employees have been informed of the aims and intent of the new government language policies as well as various measures required to achieve the objectives.

All forms, notices and similar materials intended for the public are now available in both official languages, and some progress has been made in providing Department-wide reception and telephone services in French as well as in English. The Department has also recorded the language preference of actual and potential bidders for contracts and uses this information to determine where demand for services in both official languages exists. Appropriate English- and French-language media are used for advertisements and tendering documents and contracts are made available in English and French when used by members of both official language groups. However, the Department still has not defined and disseminated a clear policy statement on advertising, tendering and contracting.

Various language courses for employees have been introduced as have practical measures related to the use of translation services. Both these measures should increase the Department's capability to provide its services in both official languages.

The Department has improved its performance in the area of language of service, but, despite its expressed desire to ensure equal status for English and French as languages of work, many employees cannot yet use their preferred official language for communications within the Department. Furthermore, all manuals are not yet available in both official languages. We hope, however, that the sound attitude shown by senior management will help the Department increase francophone participation and give full effect to our recommendations speedily and efficiently.

The 19 complaints settled during the year concerned, among other things, signs and notices, the rental service of the Conference Centre in Ottawa and the availability of technical training courses only in English in Montreal. Unfortunately, the Department's co-operation is settling complaints was less than enthusiastic and, in many cases, we had occasion to regret its excessive slowness in replying. Towards the end of the year, however, it did give some indication of wanting to resolve complaints concerning signage more quickly.

REGIONAL ECONOMIC EXPANSION

Whereas only one complaint was lodged against the Department in 1976, four were received in 1977. The first concerned a job description not available in French. The second was about lack of telephone service in French at the Department's Edmonton office. Two others concerned the unilingual English names of two companies in which the Department had an interest. The whole of this last question is under study, and until the legal aspects have been settled, it will not be possible to determine to what extent the Official Languages Act is applicable in such cases.

Generally speaking, the Department's linguistic performance appears to be good, both in terms of avoiding complaints and of dealing with the few lodged against it.

ST. LAWRENCE SEAWAY

A special study of the St. Lawrence Seaway Authority was completed in 1975. In our last *Report*, we pointed to the unevenness of the Authority's efforts and stressed the need for a more comprehensive bilingualism policy, implementation plan and employee information programme. In other words, we asked the Authority to tackle its problems systematically. It is disappointing to have to record again that much remains to be done to accomplish this objective.

The Authority has, however, taken several positive steps during the year. For example, it has taken stock of its linguistic resources and earmarked funds for developing them; started a language retention programme; and hired bilingual students to provide service to pleasure craft in French at the Iroquois lock. It has also obtained a number of French-language technical books and will make more such materials available to its staff in the future.

According to the Authority, there is no real demand for Frenchlanguage traffic control services in the Western Region, which includes the Welland Canal and the locks at Sault Ste. Marie. However, the question of demand should be looked into on a periodic basis and the Authority should ensure that concessionaires in the Western Region are equipped to offer services to the travelling public in both official languages.

Only two complaints were lodged against the Authority in the period under review. They concerned the language of ship-to-ship communications on the Seaway and the granting of a bilingualism bonus to a stenographer. They were resolved to the Commissioner's satisfaction.

SCIENCE AND TECHNOLOGY

After our study of the Ministry was completed in 1975, two teams of managers and specialists were set up to examine the findings and look into the implications of the recommendations. By the following year, they had drawn up a new draft policy covering all the major points. We expressed concern in our last *Report* at the rather frequent use of qualifiers, which we were afraid might become escape clauses; subsequent revisions, however, have reduced this risk. Although the policy has not yet been formally adopted—the Ministry wishes to dovetail it first with Treasury Board's new guidelines—many of its elements are being applied in practice. The policy-making process and information sessions have involved a cross-section of the Ministry's staff who are consequently more aware of the requirements of the Official Languages Act.

A very substantial proportion of the Ministry's staff participate in some sort of job-related language training or retention programme and each of its branches is said to have sufficient linguistic capability to serve their various publics. On the other hand, it has some way to go with respect to the equitable use of French as a language of work. The participation of Francophones in its Government Branch and Industry Branch seems barely adequate to sustain French as a viable language of work. We are disappointed to find that the Ministry has still not taken the initiative in making the nature of the work it does, and the employment opportunities it offers, better known in francophone universities and professional associations. We hope that next year we will be able to report progress in this area.

No complaints were lodged against the Ministry this year.

SECRETARY OF STATE'S DEPARTMENT

A study of the Translation Bureau was undertaken in 1976 in order to determine how the Bureau could help other federal institutions comply with the Official Languages Act. Twenty-four recommendations were made. Several of these recommendations encourage the Bureau to contin-

ue with measures it had already introduced or planned to introduce; others can be put into effect only over a long period of time.

The Bureau is hoping to improve the quality of its translations by providing intensive training for a large number of its translators. It also hopes to make a career in translation more appealing by introducing flexibility in terms of functions and manner of operation. A system for evaluating the quality of its translation and interpretation services is now operational, as is the Terminology Bank and a unit involved in computerized translation. Furthermore, the Bureau has established an internal Communications Service to improve the flow of information, has started to assume its responsibilities in the area of standardization, and is preparing bibliographies in various fields.

On the other hand, little action has been taken to educate clients with respect to the Bureau's needs and operations (though it plans to prepare a guide) or to make them aware of their own reponsibilities in the translation process. The Bureau has also made few attempts to ascertain whether co-drafting of English and French texts in certain fields by departments' or agencies' own staff would be a viable alternative to translation. Although bursaries are now being provided to students taking French-to-English translation courses, more needs to be done to assist universities improve their courses for would-be translators.

Twenty complaints were lodged against the Secretary of State's Department as a whole in 1977. They dealt with such matters as the poor quality of the French of certain texts, the appointment of a unilingual English-speaking regional director, lack of reception services in French, the absence of a French abridgement of Royal Commission Reports on Bilingualism and Biculturalism, the use of English subtitles only in advertisements related to multiculturalism in some ethnic newspapers published in Quebec and unilingual English banners displayed on July 1. The Department's initial response is always fast, but final settlement is often extremely slow.

SOLICITOR GENERAL

After more than seven years of soul-searching, the Ministry of the Solicitor General finally published a policy on bilingualism in the spring of 1977. The policy is a useful if somewhat vague document that provides guidance to the agencies that report to the Solicitor General (Ministry Secretariat, Royal Canadian Mounted Police, Canadian Penitentiary Service, National Parole Board). However, the Ministry recognizes that "full implementation will take time" and that, in the interim, application of the policy "may differ among the component parts of the Ministry". This somewhat leisurely approach to timetables and co-ordination has been at the root of many of the complaints brought against the Ministry.

Canadian Penitentiary Service

This year the Service has settled satisfactorily, and within reasonable time, five complaints concerning inmates' educational services, correspondence received in English and a unilingual sign. In addition, following a complaint about medical and psychiatric care provided to British Columbia inmates, the Commissioner made 17 recommendations touching on all services available to inmates. It is interesting to note that a number of these recommendations echo those made as a result of our study of bilingual services offered to inmates at the Dorchester (N.B.) and Springhill (N.S.) penitentiaries (cf. Second Annual Report, pp. 251-253). The service's apparent difficulty in learning from the past in this respect is puzzling. However, in fairness, it must be said that it has shown a positive initial reaction and is now developing an implementation plan to deal with the recommendations. A recent complaint indicates that the Service is also having problems providing educational services in both official languages in Quebec and other places where demand exists.

National Parole Board

The Board dealt with two complaints brought against it in 1976, but has been slow to find satisfactory solutions to three complaints filed in 1977 regarding a competition poster and reception services in Ottawa. The three complaints in question do not allow us to conclude that all is well at the Board in the areas of service to the public and the use of both official languages as language of work. For this reason, the Commissioner will examine the possibility of conducting a special study of the National Parole Board.

Royal Canadian Mounted Police

Thirty recommendations were formulated following a 1974 special study of the RCMP which covered both language of service and language of work. Since that time, the Force has improved the overall bilingual capability of its police personnel, thus enabling it to make its services more readily available to members of both linguistic groups. French-language recruit training, and the documentation required for such training courses, are now available for the first time.

On the other hand, the RCMP has been slow to provide members of the Force with information concerning their responsibilities under the Act. It also needs to improve its recruiting methods in areas populated by both linguistic groups; increase the number of detachments able to

¹ The recommendations are set out on pp. 94-97 of the present Report.

provide services to the public in both languages; provide bilingual work instruments and encourage a more widespread use of both official languages for internal communications.

It must be noted that, despite the progress made during 1977, the RCMP has not yet carried out this Office's basic recommendations that it draw up its policy statement on official languages and implementation plan. Several of the complaints lodged against the Force have revealed that the obligation to respect the Official Languages Act is misunderstood to a certain degree and that the Act's requirements have not been well integrated into the RCMP's activities and management process.

Twenty-one complaints were received this year of which 13 have been settled. Nearly all concerned police dealings with the public. The Force has not always acted quickly on them and, in addition, a number of its replies have been imprecise. Overall, their efforts leave something to be desired.

STATISTICS CANADA

With the prompt co-operation of Statistics Canada, our Office was able to settle satisfactorily five of the six complaints that were lodged against that agency this year.

One complaint against a supposedly unilingual English-speaking supervisor proved to be unfounded and was withdrawn. Two complaints concerned telephone answering service in English only and brought quick reminders to receptionists to identify the services in both official languages, as well as re-examination of the language requirements of such positions. Another dealt with a form on which the title of a bilingual publication was in English only—a slip of the typist, as it were. The fifth complaint concerned a letter written in English to a Francophone. Oddly, after an exchange of correspondence in French, the complainant had, at one point, written in English with the result that the agency replied in English. This confusion was soon sorted out.

The complaint outstanding, which concerns forms used for various surveys, has resulted in a study being undertaken to ensure that each addressee receives a questionnaire in the official language of his or her choice.

A special study of Statistics Canada, the country's central statistical agency, commenced in 1977. With the full co-operation of the organization, the team conducted over 90 interviews at headquarters and 30 at seven regional offices. At the end of the year, the information gathered had been analysed and the report and recommendations were being drafted.

The results of this study will be included in our next Annual Report.

SUPPLY AND SERVICES

The Bilingual Programmes Office continued the excellent and imaginative initiatives launched last year to promote both better understanding of linguistic reform within the Department and improved language service to the public.

The Department settled quickly and efficiently 20 complaints concerning such matters as lack of service in French at its information office in Toronto, the absence of telephone reception service in French at offices in Hull, Ottawa and Fredericton offices, the quality of the translation of a form, a unilingual memorandum, and a form letter in French addressed to an English-speaker in Vancouver. In some instances, the Department acted on its own initiative to take the required preventive measures, while in others its detailed and positive explanations allowed our Office to settle the complaints in question promptly. However, tenders continue to be a problem, since in some cases, especially with regard to printing, specifications are written in English only. The Department is actively pursuing means to solve certain technical difficulties involved.

This Office began a study of the Supply Administration in the Department of Supply and Services in 1977. A total of 94 interviews were conducted within the Supply Administration itself, 50 at headquarters in Ottawa, and 44 in offices in the regions. In addition, 14 interviews were held with staff in the Department's Common Administration Programme which serves both the Supply and Services Administrations. The Supply Administration staff, almost without exception, proved to be very cooperative throughout the study. By the end of the year, the information-gathering process was completed and parts of the report had been drafted.

The special study of the Services Administration of the Department, also begun in 1977, deals with both language of service and language of work. After completing the usual preliminary meetings, the study team conducted a series of interviews at headquarters and then visited regional offices. At the end of the year, the study team had completed about a hundred interviews and had begun to analyse the data collected. In order to flesh out certain aspects of the study and to take into account changes that occured last autumn in the area of official languages, we estimated, at the end of December, that 20 additional interviews would be necessary.

The results of these studies will be included in our next Annual Report.

TRANSPORT

A special study of language of service and language of work in the Canadian Air Transport Administration (CATA) of Transport Canada was conducted in 1974.

Throughout the past year, the Administration continued its steady and systematic progress towards full implementation of its 56 national policies and of the 82 special study recommendations upon which these policies were based. This year, for the first time, the newly-appointed Regional Official Languages Co-ordinators were able to provide the Administration with detailed information concerning progress and problems in each of the regions. These co-ordinators, together with Airport Services and information officials continue to carry out local and functional reviews so as to identify and solve problems which might impede the provision of information and services to the travelling public in both official languages.

Progress has also been made in the area of translation, terminology and quality control of documents prepared in or translated into French. In this context, the Administration has undertaken an intensive search for technical documents and reference works translated or prepared in French abroad. Steps have also been taken to improve the ability of its staff to draft standards and legislative documents direct in both official languages, to improve quality control of French translations in the regions as well as at headquarters, and to co-ordinate the standardization of aviation terminology used within CATA.

Some of the problems—such as those concerning information distributed on airport premises, services provided by concessionaires and commercial signage—will require the co-operation of air carriers, federal departments and other organizations or individuals before they can be resolved. National consultations with air carriers have been underway for over 18 months in order to find ways to ensure that information and services are provided to the travelling public in both official languages. CATA is also analysing the situation with respect to information booths, telephone links, signage, public address systems, and airport administration offices, in order to develop for its airports a national communications network which would enable the Administration to meet the requirements of the Official Languages Act. Much remains to be done in this area as well as with regard to such matters as air-ground communications and civil aviation services, which are currently being examined by the Commission of Inquiry.

Finally, this Office is pleased to note that, for the first time this year, concrete measures are being taken to make use of recommendations made to CATA, as well as CATA's own national policies, as the basis for a ministry-wide official languages implementation plan.

The Ministry as a whole continued to settle complaints within reasonable time limits. Of the 34 complaints received in 1977, 20 were settled by the end of the year, along with 15 left over from previous years.

The complaints received in 1977 covered pretty well the same ground as those received in 1976, i.e., publications, lack of French-

language magazines and newspapers at various airports, lack of bilingual service from airport concessionnaires, unilingual telephone answering, and matters related to language of work. The forthright manner in which the Ministry handled these complaints is encouraging. While there is still room for improvement, the Ministry has shown itself to be concerned with abiding by the requirements of the Official Languages Act.

TREASURY BOARD

The Treasury Board Secretariat has had the reputation in the past of being an anglophone preserve. We are happy to note that, although much remains to be done, considerable strides have been made in improving the status of French as a language of work. To judge by the services offered its clients, including our Office, and by the number of complaints received, the Secretariat is in a position to offer its services in both official languages. We are in no doubt that the will to work toward further progress is present at the senior levels of the Secretariat, and we must hope that it will be reflected throughout the organization.

There have, of course, also been major changes in the Board's approach to language policy, a number of which are discussed in Part I of this *Report*. We are pleased to note that the new policies have taken a number of our recommendations into account, and have also extended the areas where both languages will be used as languages of work. Much will depend, however, on the skill and enthusiasm with which they are put into effect. Had the Board carried out fully this Office's recommendation that instructions relating to the requirements of the Official Languages Act be included in its administrative policy directives, a number of problems and complaints involving federal institutions might have been avoided during past years.

Only one of the five complaints lodged against Treasury Board this year created any difficulty. It concerned certain documents prepared by unions and distributed in one language only to public servants. The case should be resolved in 1978. Treasury Board, as is customary, co-operated fully with this Office throughout the year.

URBAN AFFAIRS

In 1977, we received only three complaints against the Ministry of Urban Affairs—compared with eight in 1976. They concerned the lack of a French version of a memorandum, the level of linguistic proficiency necessary for the Ministry's Director of Communications position, and the lack of service in French at "Harbourfront" in Toronto.

Whereas we noted in 1976 that in general the Ministry co-operated very well in settling the eight complaints made against it, this year we must observe that co-operation has diminished in almost direct proportion to the number of complaints. In fact, replies have been received only after inordinate delays and numerous reminders.

Special mention should be made of the private company "The 207 Queen's Quay West Ltd.," set up in 1976 by the Ministry to manage the Harbourfront centre in Toronto. The financial involvement of the Federal Government in this endeavour and the administrative control that the Ministry of Urban Affairs exercises over the company suggest that it should reflect the bilingual character of federal institutions. Although the status of Harbourfront vis-à-vis the Act was not clarified by the end of the year, the Chairman of the company has agreed to do all he can to provide bilingual services. The organization, for February 1978, of an exhibition of French books at Harbourfront is without doubt a reflection of these good intentions.

VETERANS AFFAIRS

Three complaints were lodged against the Department during 1977. One dealt with the unilingual English name of the "Last Post Fund;" a second concerned a demand by certain veterans to be treated in French at the Bathurst Hospital; the third had to do with the bilingualism bonus. All three files were still active at the end of the year.

The involvement of outside parties in two of these cases has brought about delays that cannot be attributed to the Department. Indeed, the Department, which has attracted very few complaints (28 since 1970), has always endeavoured to correct promptly any deficiencies brought to its attention.

It is particularly with regard to the services offered in the Department's hospitals that certain difficulties seem to arise. Although the Department continues to react positively in all such cases, this is an area that would warrant a closer and more systematic examination.

PART III

COMPLAINTS

1. More Complaints: The Appetite Grows with Eating

Our more faithful readers, who are curious enough to go over our annual reports with a fine-tooth comb, will no doubt be struck by the marked increase in the number of complaints received in 1977 compared to previous years. Between 1976 and 1977, the number of files opened rose to 1,160. This represents an increase of 25.5% over the 924 complaints received in 1976 and may be compared with an average of 792 complaints per year in the period April 1970 to December 1976.

Should the increased activity in this area be attributed to unexpected backsliding on the part of institutions responsible for implementing the Act? This is probably an overly hasty conclusion which would be unfair to the federal administration as a whole. There are of course still too many departments and Crown corporations which remain strangely inert or inept with respect to language reform, but others have made considerable progress during the last few years, as has been pointed out above in our evaluations of various departments and agencies.

In fact, one does not need any great talent in order to hazard two explanations which may account for the increase in the number of complaints. One is rather obvious; the other more conjectural.

The first relates to the December 1976 opening of a regional office in Moncton with responsibilities for the Atlantic provinces. Thus far, this initiative has produced very favourable results.

For many Canadians, Ottawa is an almost mythical location, remote and inaccessible, inhabited by bureaucrats engaged in curious, esoteric activities. The on-the-spot presence of a representative of our Office, whose role is both to inform the public of their language rights at the federal level and to receive their complaints, has greatly reduced the distance—both physical and psychological—separating people and Government.

^{1.} The mathematically-inclined will find the usual statistical data on complaints in Appendix F.

The result has been a spectacular increase in the number of complaints from the Atlantic region, particularly from New Brunswick. Whereas from April 1, 1970, to December 31, 1976, we received only 350 complaints from all four provinces in the Atlantic region (6.5% of the total number received during the same period), in 1977 we received 213 complaints from these four provinces—or about 18.5% of the total. In the Province of New Brunswick alone, the number of files opened rose from 51 in 1976 to 190 in 1977, an increase of more than 270%.

These very positive results have encouraged us to give serious consideration to the possibility of setting up a regional office in the Winnipeg area in 1978 to serve western Canada. Manitobans, for example—whether through lack of concern or despair—submitted only eight complaints during the year; we find it hard to believe that these figures accurately reflect the effectiveness of federal agencies in providing services in both languages in that Province.

The second explanation, more hypothetical and less easy to pinpoint, derives from the phenomenon commonly explained as being due to the fact that "the appetite grows with eating." The more the Act is put into effect—even if those concerned move at a snail's pace—the more the expectations and impatience of the public grow. People are no longer satisfied with cosmetics: they want action, serious change and permanent solutions. This desire for reform is most heartening, particularly as it reflects continuing vigilance on the part of our complainants. Even eight years after the adoption of the Act, many taxpayers continue to find that bringing infractions of the Act to our attention remains an effective way of advancing language reform in Canada.

2. Common Failings: Old Habits Die Hard

During the past year, we witnessed the usual series of infractions which are all the more offensive because they are so easily avoidable. Certain federal institutions apparently remain hopelessly unable from one year to the next to acquire the collective reflexes which would be necessary for them to consider bilingual service a normal and natural phenomenon.

Whether they concern telephone service, correspondence, wicket service, or signs or publications of a general nature, the majority of complaints are monotonously familiar. What is most striking is the ease with which guilty departments and agencies backslide even after having announced measures apparently meant to correct the reported shortcoming.

First among the deep-rooted vices is the difficulty certain institutions apparently have in getting their staff to follow simple instructions. There

are still too many Air Canada passenger agents and flight attendants, CN conductors and Post Office wicket clerks who attempt to impose their own language on the client without first trying to establish contact in his language (two or three polite phrases would suffice) and attempting to obtain the services of a colleague who is more talented with other tongues. The fact that this type of situation still persists in the National Capital Region—at Ottawa International Airport and certain sub-post offices to cite well-known examples—is hardly likely to convince the sizeable number of people who have always thought of language reform as a clever hoax of the seriousness of efforts made by federal institutions as a whole.

Equally great is the frustation of taxpayers (usually Francophones) who, when trying to obtain information on the telephone, must either speak the other language—if they know how—or wait a long time indeed before they get an answer or someone calls them back in their language. The eloquence of the comments—at times desperate, ill-tempered or ironic—which we receive from victims of these situations are worthy of Demosthenes.

Although we continue to receive the usual batch of complaints dealing with what seem, at first glance, to be minor (and therefore less excusable) infractions, our complainants also bring to light much more complex situations: services offered by subsidiaries of certain federal agencies; the language system within federal penitentiaries; problems related to language of work (performance evaluations of public servants, supervision of employees, manuals and documentation, and so on); and scientific publications. These are a few of the many substantive problems which require, from the institutions concerned, measures which are sometimes delicate and nearly always long and difficult to implement.

In 1978, as in the past, the Complaints Service of this Office will continue both to protect the language rights of complainants and to offer its assistance to federal agencies as required with a view to eliminating as far as possible the sources of infractions of the Act.

3. A Reader's Digest of Cases

Without wishing to try the reader's patience with a mixed salad of cases examined during the year, we would hope that the complaints set out below, most of which have been chosen because they are illustrative of problems which arise across the Government, will help to illustrate a number of the shortcomings discussed in earlier sections of this *Report*. Although a few of these cases may excite the curiosity of the common reader, they are intended primarily for the attention of artisans of linguistic reform who have to apply the Official Languages Act in federal institutions.

Should Members of Parliament or interested citizens wish to obtain additional information about complaints with which the Office has dealt during the year, we would be pleased to hear from them.

File No. 4868—Agriculture

Occasionally, departments take the happy initiative of doing their own in-depth studies of situations from which complaints have arisen. Thus, in response to a problem raised by a client, the Department of Agriculture undertook a thorough study of the linguistic performance of one of its organizations—CANFARM— which, among other things, provides programmes of assistance in farm management.

A CANFARM client from Quebec requested our support in ensuring that the organization received the resources it needed for the simultaneous production in both official languages of certain documents dealing with the technical vocabulary of agriculture and data processing.

On being informed of the problem, the Department ordered a thorough study of the language situation within CANFARM. This study went well beyond the facts noted by our complainant and the resulting report, containing 25 recommendations, was sent to us about five months later.

Our Office was of course more than satisfied with the action taken by the Department. At the end of the year, CANFARM appeared to be ready to implement 24 of the recommendations, including one dealing with a new, bilingual name for the agency.

File Nos. 5726 and 6075—Air Canada

In spite of some positive measures, Air Canada is still unable to offer bilingual services at all times at the airport in the National Capital.

In the spring of 1977, a correspondent complained that when he went to the Air Canada ticket counter at Ottawa International Airport and asked in French for two airline tickets, he was met with the question: "Do you speak English?" A few months later, another complaint was received about lack of service in French at the same location. The second correspondent pointed out what he considered to be misrepresentation on the part of Air Canada, since signs posted above the counter offered service in the two official languages. The complainant believed that if Air Canada was not ready to serve the public as its signs indicated, then the signs should be removed since they were meaningless.

In response to the first complaint, Air Canada said that none of its ticket agents recalled the incident. That day, four of the six agents on duty were bilingual and the other two agents were proficient enough in French to handle such a contact; there was therefore no reason for the behaviour reported by the complainant. Air Canada admitted that there was no excuse for the manner in which the customer had been handled; we were asked to relay the Company's apologies to the complainant and to assure him of its sincere desire to provide the service to which he was entitled. Upon hearing of the second complaint, Air Canada again expressed its apologies.

We felt that the alleged attitude and behaviour of the Air Canada employees involved, which was not denied by the Company, could only be described as incredible.

Air Canada, deploring the incidents reported and conscious that occurrences such as these were particularly sensitive in the National Capital, appointed a bilingualism co-ordinator for the District of Ottawa. His primary task was to prepare a complete and detailed analysis of the problem and develop specific recommendations for certain areas, including the matter of language of service to the public. Also established was a steering committee comprising key district personnel with occasional regional and corporate participation.

In terms of concrete measures, Air Canada had, even before receipt of these complaints, fixed the long-term objective of 100% bilingual capability at all customer-contact positions in Ottawa. The Company was therefore able to confirm that all *new* employees recruited for work in the Ottawa region were bilingual. Any changes would take place gradually and in no case would a unilingual employee lose his position.

Consequently, Air Canada agreed that it must find an intermediate, short-term solution that would ensure effective service in both official languages. Steps were therefore taken to provide for a bilingual ground hostess and additional bilingual part-time personnel for peak periods. Our Office recommended, in addition, that certain counter positions be identified as offering service in both languages and manned at all times by bilingual personnel, but the Company preferred the concept of working teams which permitted unilingual agents to resort to the services of a bilingual colleague. Our Office believed that there were practical difficulties with the latter solution and our misgivings have been borne out by subsequent complaints of the same nature.

Discussions will continue until service in both official languages is offered continuously and as a matter of course in the National Capital.

Sometimes, it seems, we must resign ourselves to the attitude: better late than never. Federal departments and agencies sometimes take what appears an eternity to accomplish minor changes that benefit the public they serve. To that group Air Canada unfortunately belongs.

A correspondent described a situation that had occurred at the Air Canada Reservations Office on Albert Street, Ottawa, in May 1977. While waiting for his number to be called, he noticed that most of the ticket agents were not calling the numbers in both official languages and, as luck would have it, he arrived at the wicket of one of the agents calling numbers in English only. When he addressed her in his language, she replied that she didn't speak French and offered to serve him in English. The complainant had to ask for service in French before being directed to a bilingual agent available nearby.

Several complaints concerning this problem had been brought to Air Canada's attention in the past and in September 1973 Air Canada had stated that it hoped to increase the number of bilingual employees through recruitment, transfers and language training. It also informed our Office that, starting in October of that year, a bilingual hostess would be stationed near the entrance of the Albert Street Office to direct customers to counter employees able to serve them in the official language of their choice.

When this latest complaint, along with the earlier commitment, was brought to its attention, Air Canada replied (although the idea had been first thought of in 1973) that the bilingual receptionist service was planned for October 1977. The Company added that, as of August 1977, some 60% of the agents having contact with the public at that office were bilingual and several unilingual agents were in the process of taking French-language training.

Air Canada announced in November 1977 that a bilingual receptionist was available to direct customers to the ticketing positions and to ensure that they obtained service in their preferred official language. The Commissioner expressed the hope that the proportion of bilingual employees in public-contact positions would be increased so as to provide a further improvement of service for Air Canada customers in the National Capital.

File Nos. 5224 and 5454—Canadian National

One of the elements to be considered when examining the language of work within federal institutions and agencies is the availability of written material in both official languages.

Two complaints were received that the number of publications available in French at the CN Headquarters and St. Lawrence Region Library in Montreal was not sufficient to meet the needs of the employees. One of the complainants also noted that the receptionist at the Library did not speak French and therefore that any requests for information had to be made in English. The other complainant mentioned that the small quantity of French books in the Library was more often than not already out on loan when requested. Administrative sciences was reported to be one field where the dearth of material was particularly glaring, although Montreal bookstores abounded in French books on this subject.

A visit to the CN Library revealed that the librarian and her staff were conscious of the need to offer services in both official languages and, with nine bilingual employees, capable of meeting this requirement. The receptionist, although not bilingual, was able to identify the Library and to transfer calls to officers in both official languages.

It was also ascertained that French language books concerning railways were by no means plentiful; consequently the librarian was making efforts to secure relevant material in French from Europe. She also expressed a willingness to purchase administrative sciences material providing the subjects covered were in keeping with the criteria used by the Library in making selections for purchase.

The librarian subsequently sent us copies of lists of new acquisitions. These lists, published bi-weekly, reflected an increase in the percentage of publications in the French language from 11% to 38% in a three-month period. We felt assured that the CN Library would continue its efforts to serve employees of both linguistic communities in a manner consistent with the provisions of the Official Languages Act.

File Nos. 5986 and 6161—Canadian National

Many complaints concerning the New Brunswick region have been dealt with by our Moncton Regional Office. Such was the case with the following complaints which concerned an enterprise located on the premises of a federal agency.

Two complaints were received about the news-stand located in the Canadian National Hotel Beauséjour in Moncton. The problem was the lack of service in French and lack of French-language newspapers, magazines and other reading material. Our representative there dealt directly with the manager of the Hotel Beauséjour to arrive at the solutions described below.

The news-stand employee was instructed to answer "Un moment, s'il vous plaît" to any French-speaking client and to request the help of a

bilingual employee who would immediately come to his assistance. The manager also pointed out to the company that their lease specified that bilingual services were to be available at all times to patrons of the news-stand and suggested that the assistance of hotel employees should be no more than a temporary measure until news-stand personnel could offer bilingual services. Subsequently, the management of the news-stand hired a bilingual employee to work alternately with the unilingual employee and agreed to employ bilingual employees in the future. The existing arrangements with the hotel were also maintained for cases when they might be necessary.

With regard to the lack of French-language reading material, it was ascertained that only the daily newspaper L'Évangéline was regularly sold at the news-stand since other French language daily newspapers (e.g., La Presse and Le Devoir) arrived too late to be of interest to their clients. The news-stand management undertook to try to make arrangements so that they could be received more quickly, unfortunately without results so far. On the other hand, magazines such as Sélection, L'actualité, Châtelaine, Paris-Match and L'Express, as well as some paperbacks in the French language, were soon made available for sale.

File No. 5532—Canadian Penitentiary Service

The following is a case in which investigation of a complaint prompted our Office to carry out an in-depth study of a particular situation in a specific region—British Columbia—the results of which could well apply to other regions of the country.

According to the complainant, two or three bilingual French-Canadian nurses at the Abbotsford Regional Psychiatric Centre refused to provide psychiatric treatment in French to francophone inmates on the grounds that they were assigned to unilingual English positions and received no compensation for bilingualism. In addition, the inmates concerned were reportedly told that if they wanted treatment in their own language they would have to be transferred to a penitentiary in Quebec.

The Canadian Penitentiary Service (CPS) stated that there were only two francophone employees at this psychiatric centre and neither was employed as a nurse. There were, however, two bilingual anglophone nurses. One of them was unit head and, according to the CPS, she would never refuse to provide services to French-speaking inmates, even though she was not in a bilingual position. The other nurse apparently met the language requirements of her position, which was designated bilingual.

The CPS indicated that the staff could provide psychiatric care in French upon request, although they could not do so twenty-four hours a day. It did not understand the complaint since no request for services in French had been recorded.

Therefore the CPS felt that the complaint was not admissible because it did not know of any francophone nurses on staff and certainly not of anyone who would refuse to provide treatment in French for the reason alleged.

In the light of this reply, which drew strong objections from the complainant, and of new information, we suggested that, in the interests of a thorough investigation of the complaint, two of our officers should carry out an on-site study of the availability of bilingual services at the Abbotsford Regional Psychiatric Centre and New Westminster Penitentiary. Accompanied by a CPS representative, the two officers visited the institutions concerned. They interviewed about thirty employees and six inmates, including the complainant, and assessed the extent to which services were available to inmates in both official languages.

Following the investigation, we recommended that the Canadian Penitentiary Service:

- 1. during preparations for the planned merger of the Canadian Penitentiary Service and the National Parole Service, and in any action resulting from the Report of the Sub-Committee on the Penitentiary System, take into account the requirements of the Official Languages Act, taking it for granted that there is a demand for services in both official languages on the part of inmates in all regions of the country and increasing, where circumstances necessitate it, the number of bilingual positions;
- 2. issue, by December 31, 1977, a complete official languages policy, including a description of the practical measures which the Canadian Penitentiary Service intends to take in order to comply with the Act;
- 3. use the observations, proposals and recommendations in this report, without necessarily being limited to them, to evaluate and implement the procedures and methods required to guarantee that the Act is respected in all regions;
- 4. clearly define in written directives, by March 31, 1978, the employees' duty to ensure that inmates can obtain services in the official language of their choice, while stating specifically that this does not in any way deny the rights or privileges of inmates whose language is not one of the two official languages;
- 5. re-evaluate the criteria used in establishing bilingual positions in all penal institutions, especially in the fields of medical, nursing, psychological and psychiatric treatment and care and in inmate-classification services, in order to guarantee inmates care and services in their own language
- a) through the creation of bilingual positions for which the language requirements might, if necessary, be higher than those normally required for that category of position;
 - b) through the relocation of inmates or professionals within the Region;
- c) through voluntary transfers by inmates, if necessary and as far as security permits; and
- d) through other administrative measures such as the hiring of professionals on contract:
- 6. a) make, by March 31, 1978, a document available to all inmates explaining the language rights of inmates and describing the availability of bilingual services;

- b) accelerate the translation and publication of the guidebook for inmates of the Regional Reception Centre by December 31, 1977;
- 7. a) honour the commitment made by the Commissioner of Penitentiaries not to censor correspondence written by inmates to the Office of the Commissioner of Official Languages or that sent by the latter to inmates;
- b) indicate clearly to employees and inmates in the appropriate manuals and guidebooks that all letters or communications addressed to the Commissioner's Office or coming from the latter are considered privileged and will not be censored:
- 8. amend and update the forms containing information about inmates so that data on the official language preferred by each inmate can be entered and include this information in the computer records on inmates;
- 9. a) reply to grievances in the same official language in which they are submitted;
- b) include in the register of inmate grievances, at the institutional and regional levels, columns in which the official language of the grievance and of the reply can be recorded;
- c) take linguistic factors into account when analysing the grounds for grievances;
- 10. a) supervise and monitor closely the application of the Official Languages Act (including the investigation of complaints transmitted by the Office of the Commissioner of Official Languages) in all the services of the regional administration and penal institutions, with respect to both the language of service to the general public and the language of service to inmates by conferring the responsibility of the planning, implementation and monitoring of the application of the Act to an employee who reports direct to the Director;
- b) regularly prepare data on the linguistic profile of the inmate population of the Region and on the language abilities of the staff and submit such data with the appropriate comments to those responsible for administering the various programmes at the regional level and in the institutions so that they may take such information into account when developing and planning services;
- 11. examine new programmes such as the team concept and Living Units in the light of the Act in order to take the linguistic rights and needs of the French-speaking inmates into account;
- 12. a) as quickly as possible, restore reception at the British Columbia Penitentiary of the only French-language radio station;
- b) as far as security permits, encourage the formation of French-language social and cultural groups in the British Columbia Penitentiary and in the other institutions:
- c) promote and encourage the participation of French-speaking residents of the region in the activities of these groups as far as security permits;
- 13. a) prepare an inventory of all technical and professional courses which could be offered in French, either in the institution in question or by correspondence, and inform French-speaking inmates of the availability of such courses, including registration requirements;
- b) ensure continuous liaison between the training service and the library in order to guarantee the availability of complementary books and magazines in French:

- 14. a) take inventory of French-language books, magazines and newspapers in the libraries of the Region's institutions;
- b) establish an acquisition and loan programme among the libraries in order to ensure a better distribution of reading material in the two official languages;
- c) place a special budget at the disposal of regional authorities as early as the 1978-1979 fiscal year for the acquisition of French material so as to ensure that a balance is achieved;
- d) pay particular attention to purchasing French-language magazines and newspapers;
- e) inform French-speaking inmates in writing (recommendation 6(a) above) of the availability of books and periodicals in French and of the possibility of requesting the purchase of French works for good reasons;
- f) ensure that legal texts and documents are available in both official languages;
- 15. ensure that the classification, transfer, disciplinary and any other committees before whom an inmate must appear are able to communicate with the inmate in French if he has indicated that French is his preferred language;
- 16. study the problem caused by the presence of items in French in inmates' files in order to find a solution which will satisfy efficiency requirements and at the same time ensure that inmates do not suffer because of delays or errors in interpretation;
- 17. submit to the Office of the Commissioner of Official Languages, by December 31, 1977, an implementation plan for these recommendations and a precise schedule for those for which a deadline has not been set.

CPS representatives met with officials from our Office and informed them that in general the recommendations had been accepted. An implementation plan was later submitted on schedule.

File No. 3425—Consumer and Corporate Affairs

The problem of the quality of French versions of federal legislation was examined in a special study of the Department of Justice in 1976 (reported in the Sixth Annual Report). A case in point is the Canada Business Corporations Act which prompted one of our correspondents to lodge a complaint with the Commissioner. Thanks to the complainant, it was possible not only to improve the quality of the French version of a particular piece of legislation but also to accelerate the implementation of mechanisms by the Department of Justice to improve the quality of French in future legislation.

In 1974, a correspondent complained about the poor quality of the French version of Bill C-29 proposed to amend the *Canada Business Corporations Act*. The Bill had already been studied and approved by the House of Commons Standing Committee on Justice and Legal Affairs and had reached the stage of third reading in the Commons. The

complainant requested that we intervene in the matter with a view to having the Bill withdrawn from the Commons until the French text had been revised

The Minister of Consumer and Corporate Affairs did delay third reading of the Bill in order to consult the complainant and the Quebec Bar Association, but the Bill was eventually passed before the French version was revised. The latter was subsequently sent to the Statute Revision Commission for review.

The Commissioner advised the Department of Consumer and Corporate Affairs that he understood how difficult it was, under the circumstances, to proceed otherwise. However, given the broader implications of the matter, he felt it warranted being brought to the attention of the Prime Minister. He recommended to the Government, through the Office of the Privy Council, that measures be taken so that a similar violation of the Official Languages Act would not recur.

Throughout 1975 and 1976, the revision of the French version of the Canada Business Corporations Act continued in the Department of Justice while the Department of Consumer and Corporate Affairs worked on amendments to that Act and also on a parallel Bill, the Canada Non-Profit Corporations Act. The Department of Justice also sought to standardize the terminology used in the current legislation and to correct any errors existing in the French versions of laws already in force.

In the autumn of 1977, we finally received the completed French version of the Bill amending the *Canada Business Corporations Act*. Although the complainant still expressed some reservations about the revised version, we felt that progress had been made.

File No. 5501—Employment and Immigration

While the use of an interpreter may, in some instances, be an acceptable means of offering service, genuine equality of service requires that the client be served in the official language of his choice by the appropriate departmental officer. The following case involving the former Department of Manpower and Immigration illustrates how the assistance of a nearby interpreter unwittingly led to inequality of service offered to a member of the public, a situation which would not have occurred if the Immigration Officer concerned had immediately followed authorized procedures.

The Commissioner decided to investigate on his own initiative a complaint registered in an open letter to the Prime Minister concerning difficulties encountered by a person requesting service in French at the Toronto Immigration Office.

When contacted, the Department said that an investigation had revealed that the charges had no foundation and that the Minister had written to the correspondent refuting his complaint. It explained that a number of employees on the Immigration staff in Toronto were bilingual and could and did meet the demand for service in French. In addition, the Department had available translators who, although they were present to interpret foreign languages, also knew French and could be called upon to assist the regular officers.

On the occasion in question, the complainant had addressed himself in French to a unilingual English officer alongside whom a translator who spoke English, French and Spanish was dealing with another client. The officer admitted to the complainant that he did not speak French. Since the translator had witnessed the exchange between the complainant and the officer, the latter did not see the need to ask for assistance from a bilingual colleague as he anticipated the translator's help would be forthcoming. As soon as the translator had finished with his client, he immediately turned to act as interpreter between the complainant and the officer.

The Department was satisfied that the complainant had not been denied service in French. In fact, had the officer called on one of the bilingual regular officers, the client would in all probability not have been served quite as speedily as he was by this translator, knowledgeable in immigration matters and readily available.

In considering this explanation, we were at a loss to understand why Immigration translators in Toronto were expected to serve French-speakers, especially as the Department stated that there were a number of bilingual employees on the staff. We felt that the unilingual officer to whom the complainant addressed himself should have called on a bilingual colleague to serve the complainant and that his failure to do so constituted an infraction of the Official Languages Act. To prevent further incidents of this kind, we recommended that the Department take the necessary steps to ensure that unilingual Immigration Officers in Toronto and at the Toronto International Airport always call immediately upon a bilingual colleague to serve clients in the other official language or ask their supervisor to arrange for this to be done; and that the Department instruct its Immigration Officers in Toronto and at the Toronto International Airport to refrain from offering to serve clients through a translator or interpreter in either of the two official languages.

In replying, the Department noted that the interpreter had volunteered his assistance spontaneously in the interest of good service and offered the opinion that any further intervention would probably have compounded the contentious situation that had developed. Nevertheless, the Department confirmed that the recommendations would be implemented and later forwarded a copy of a departmental directive to that effect.

A department with good intentions often has what it considers to be "acceptable" arrangements for providing service in the other official language. However, these arrangements may not be sufficient to comply with requirements of the Official Languages Act.

A related area of concern is that institutions tend to conclude that there is little demand for service in French before they offer it. Our Office believes that before assessing demand for French, bilingual services should be actively offered, since experience has shown that demand increases as the public progressively learns of the existence of the service.

Both situations were encountered in the following incident involving the former Department of Manpower and Immigration.

A correspondent complained that when she telephoned the Immigration Office at Windsor, Ontario, she was unable to receive service in French.

When informed of the complaint, the Department explained that no positions at that office were identified as bilingual. On the limited occasions necessary, service in French was provided either by calling on two members of the staff on shift work who spoke French or on bilingual employees at the Canada Manpower Centre and Customs Office that were in close proximity to the Immigration Office. Unfortunately the Department was unable to say why these facilities were not used on that specific occasion because the staff there could not recall the incident.

Our Office was of the opinion that the use of Canada Manpower Centre or Customs personnel did not constitute equality of service in both official languages since such persons could not be familiar with the work of the Immigration Office and could only act as translators or interpreters between the client and the Immigration Office personnel.

Furthermore, since several persons in the office were in frequent contact with a public which included travellers between Windsor and Detroit as well as a significant number of resident French speakers, we felt that the Immigration Office at Windsor should be able to offer bilingual service without having to resort to outside sources. We therefore recommended that sufficient positions in that office be designated bilingual to ensure adequate services at all times, and that availability of such services be made known to the public by use of a counter card or other appropriate means.

In response to these recommendations, the Department agreed to identify a receptionist and an immigration counsellor position as bilin-

gual. A counter card advertising the availability of service in French was placed on the reception counter at the Windsor office.

We judged these measures adequate.

File No. 4129—Indian and Northern Affairs

Sometimes, departments adopt—in good faith—administrative procedures based on an erroneous interpretation of the Official Languages Act. This is what happened at the Department of Indian and Northern Affairs, where it was felt that the Quebec Regional Office should systematically correspond with the public in French and that it was only required to use English when this was specifically requested. In the case described below, the complainant not only felt that his rights had been encroached upon, but also stated that, for purely linguistic reasons, he had lost a large sum of money.

The complainant, an anglophone contractor whose offices were in Ottawa, stated that the Department's Regional Office in Quebec made him fill out forms in French when tenders were called for the construction of two buildings in Mauricie National Park, Quebec. The complainant felt that the tender forms should have been available in both official languages.

After being awarded the contracts, and once the work had begun, he asked the Department to send him the specifications and correspondence in English and provide him with an inspector who could speak that language. The Department's regional director refused to grant the contractor's request, stating that in the Province of Quebec the Department was not obliged to provide documents and services in English. Finally, the complainant claimed that, because of this refusal, he was unable to carry out his obligations within the specified time limit and that, as a result, he had lost a considerable sum of money.

On being informed of the complaint, the Department first stated that its policy was that the Quebec Regional Office should conduct its correspondence in French unless, of course, it was specifically requested to do so in English. We pointed out that it was the client's choice, not the Department's, that determined which language was to be used. In reply, the Department stated that it answered letters received from the public in the official language used by the correspondent, and that information, documentation, films and so on, were also available in Quebec in both official languages. However, with respect to construction plans and specifications, the Department indicated that these were prepared in French and subsequently translated into English if the tenderer so requested. The Department added that this policy would subsequently be revised and modified and that it would keep us informed of any change.

As for the complaint from the contractor, the Department preferred not to comment since the complainant intended to bring the matter before the courts.

The Department subsequently sent us a draft of its revised directives in which it specified that calls for tenders were henceforth to be issued in both official languages when made at the national level, in the National Capital Region and in regions where there was sufficient demand to merit this service. The text also stated that contracts, plans and specifications were to be drawn up in both official languages.

Some eight months after the investigation was initiated, the Department sent us the final version of its revised directives. The document stipulated, among other things, that "regardless of the area or location where the tender call is made, the tenderer is entitled to use the official language of his choice in filling out the documents relating to his tender..."

File No. 5589—Justice

The Commissioner of Official Languages has always taken the view that the Official Languages Act recognized the right of a public servant to work in the official language of his choice, and that this included the right of an individual to receive and discuss his performance appraisal in his own official language.

The complainant alleged that evaluations of departmental personnel occupying bilingual and unilingual French positions were usually done in English only. A series of performance appraisals were due to be completed soon and he was concerned that this procedure would be repeated. We asked the Department for assurances that its French-speaking employees would in fact be able to read and discuss their evaluations in French.

The Department replied that it was in the process of completing performance appraisals for approximately 400 legal officers and, rather than offering the assurances desired, asked for further details surrounding the complaint. These were denied since it is contrary to the Commissioner's practice to provide information from which the complainant's identify could be inferred. We pointed out that we were mainly interested in forestalling further violations of the Official Languages Act and repeated our initial request for assurances.

The Department said that during the past three years it had been gradually developing and implementing a more effective employee performance evaluation process. It assured us that new administrative procedures would be introduced to guarantee that French-speaking employees would be able to read and discuss their evaluations in French.

Nevertheless, one month later, the complainant reported that his recent evaluation and that of other French-speakers had been done entirely in English. Consequently, we requested the number of French-speaking legal officers evaluated in the previous month and the number evaluated in French. We also asked for more details about the new administrative procedures and the date by which they would be applied. The Department replied that 30 out of 94 French-speaking legal officers had been evaluated recently in French. An amended evaluation form, which would permit the employee to indicate in which official language he or she wished to have the form completed and discussed, would be in use within a few months.

We will be monitoring the new procedures in a future series of evaluations.

File No. 4628—National Revenue (Customs & Excise)

It often becomes apparent that there is a gap between bilingualism on paper and real service to the public in both official languages. A department can identify positions as bilingual, but the resulting service may not be as available as one might hope.

A correspondent complained that Francophones did not receive equal treatment at certain customs ports. He pointed out that on his latest trip through the Lansdowne, Ontario, customs port (near the Thousand Islands) he had had to leave his car and enter the office so as to be served in his language by a bilingual officer because the officer at the sentry-box was unilingual English-speaking. However, when he had visited the same post a year before and had answered the necessary questions in English, he was able to remain in his car and to proceed more quickly.

When informed about the complaint, the Department stated that of the 37 Customs Inspector positions at the Lansdowne location, 11 had been identified bilingual. The work schedule allowed for provision of bilingual capacity on every shift. However, as the public demand for bilingual services was constantly increasing, the Department was reviewing the present bilingual strength with a view to increasing the number of bilingual personnel required to provide service at all times.

A few months later, in an attempt to rectify the situation, the Department identified six positions as bilingual and created some parallel positions to provide immediate bilingual service to the travelling public at Lansdowne. Furthermore, employees at that location were once again asked to confirm that they had reviewed the guidelines for providing bilingual service to the public at all times.

Unfortunately several difficulties arose. Only four incumbents of the six newly-identified bilingual positions were willing to undergo language training¹, and because of the volume of traffic and holidays it was impossible to send them at that time. In addition, the Department was unable to undertake a recruitment programme to staff the parallel positions because of the reduction in resources made available for that purpose by Treasury Board. Nevertheless, the Department expressed the hope that the present complement of bilingual officers would make an extra effort and provide the public with bilingual service.

Because of similar complaints about service at other customs ports, the Department set up an Information Programme dealing with the everyday problems faced by Customs Officers in the course of their work. Representatives of our Office participated in an information session held at the Toronto International Airport. Customs Officers there made several interesting suggestions to help improve bilingual services, such as the better placement of signs at the airport to indicate to travellers the presence of bilingual Customs Officers at certain counters. Similar sessions were planned for other Customs locations such as Lansdowne. Our Office urged the Department to press on with this programme and assured it of our participation when required.

Although no specific solution was found in the case of Lansdowne, the general approach of the Department in setting up the Information Programme was a useful initiative which will improve the situation at all customs ports.

File Nos. 2761, 3145, 4790 and 5283-Post Office

An unsatisfactory language situation at various revenue post offices in the National Capital Region has existed for many years. A revenue post office is usually operated by the owner of a private business such as a variety store, bookstore, tobacco shop, etc. The proprietor, who signs a contract with the Post Office Department to dispense postal services, hires and pays the salary of the staff.

The Commissioner has had difficulty convincing the Post Office Department that it is imperative that service at all revenue post offices in the National Capital Region be offered in both official languages at all times. The following cases illustrate the difficulties involved in finding a solution to this problem.

In the summer of 1974, a correspondent complained about the lack of service in French at the post office located in the McArthur Plaza in Vanier, a predominantly French-speaking area within the National Cap-

The other two were in the category of employees who, as of April 6, 1966, had at least ten years' continuous service and who were therefore allowed to elect not to become bilingual.

ital Region. The Post Office Department admitted that the postmaster was not fully bilingual and followed the departmentally-approved practice of offering the use of a French-language telephone service to French-speaking customers. The complainant objected to the inequality of service involved. We, being of the same opinion, asked the Department to take measures to ensure adequate service to the French-speaking public. The Department, although agreeing that the situation needed improvement, was unwilling to take action until the results of a study on revenue post offices was completed. In the course of dealing with a similar case, the Department also stated that revenue post offices were not subject to language requirements, and that they did not have control over the hours during which bilingual service was offered since the employees were hired and paid by the proprietor. We disagreed with the need to await the results of the study and reiterated that service to the public in both official languages was mandatory and should be of equal quality for each language group.

Additional cases of lack of service or inadequate service in the National Capital Region were brought to light in the period 1975-1977, but despite further discussions between our Office and the Post Office no agreed solution was reached. During the summer of 1977, after numerous exchanges, we were informed that the Department's language policy regarding revenue post offices in the National Capital Region would remain unchanged, that is to say, postmasters would not be under an obligation to provide service in the two official languages.

The Commissioner expressed very grave concern that the Official Languages Act was not being respected, since under the Act every department and agency of the Government of Canada had the duty to ensure that members of the public could obtain services in both official languages in the National Capital Region. He was also still of the opinion that, although contractors had rendered valuable services to the Department through the years, both official language communities were nonetheless entitled to the same quality of treatment.

The Post Office Department subsequently reconsidered its position and announced that it recognized the need to provide bilingual service to customers in the National Capital Region and would take appropriate steps to provide it. The postmasters of post offices which were unable to provide such service would be requested to sign a statement that the bilingual requirement would be adhered to whenever additional or replacement personnel were employed. The Department also disclosed that, since the beginning of July 1977, only postmasters who could offer bilingual services had been hired. Finally, the Post Office undertook to make every effort to conform with the Official Languages Act.

File Nos. 3796, 4037, 4307, 4423, 4512, 4915, 5059 and 5190—Post Office

The concepts "language of work" and "language of service" still give rise to problems. As was emphasized in our last Annual Report, the right of public servants to work where possible in the official language of their choice must not be allowed to limit the taxpayers' right to be served in their own language. It was this principle that the Post Office was attempting to respect when, in order to rectify a long-standing problem, it identified bilingual and unilingual wickets in a Montreal postal station.

A number of English-speaking citizens complained that the clerks in Postal Station "B" on University Street in Montreal systematically refused to serve them in English.

The Post Office answered that it was well aware of the language problems at that station. According to the Department, they were caused by a small number of employees who interpreted the Official Languages Act in their own way, and it undertook to examine the situation carefully. Furthermore, the Department indicated that negotiations were in progress with the Canadian Union of Postal Workers on the identification of clerks' positions, and that it hoped that, once the agreement was signed, the problem of serving the public in both languages would be resolved

After a long silence, the Postmaster General revealed that 20 clerks' positions at Postal Station "B" had been identified as bilingual. Twelve of those holding these positions were considered to be bilingual already, and four would have the benefit of language training. The other four, exempted from language training because of their long service, would be assigned to unilingual French wickets. The Postmaster General specified that the clerks working at the bilingual wickets had been instructed to serve the customer in the latter's official language. He concluded that these measures should resolve the language problem at that station. For its part, the Department assured us that the authorities in the Quebec region were watching the situation closely, and that, if any further complaints were made, other measures would be taken.

Two months later, we did in fact receive two further complaints. The Department then decided to identify two types of wickets—bilingual and unilingual French. While we considered this solution satisfactory, we cautioned the Post Office to ensure continuous service in English by avoiding situations in which only the unilingual French wickets were open. The Department assured us that this recommendation would be followed.

Relations between federal government employees and the public are often strained when the employee is not aware or has not been reminded of his department's policy on official languages.

Also, in some instances, a department may not know that a certain practice is in violation of the Official Languages Act. Such was the following case, involving the Post Office Department, concerning the posting of unilingual English and French billboards at widely separated points in bilingual areas.

A correspondent informed us that when he noticed a French sign above a service wicket at the Snowdon post office in Montreal, and asked an employee the location of the English version, he was told that it didn't matter as long as there was a sign in French. This post office, according to the complainant, was in a predominantly English-speaking area of Montreal. He also stated that, in the fall of 1976, a number of large outdoor billboards were used for the Post Office Department's Mail Early Campaign and that all of them in the Snowdon area were in French only.

The Post Office Department observed that the sign in question had been removed and that the manager of the postal station would ensure that all signs posted in the future were bilingual. As for the unilingual French billboards, some had in fact been installed the year before, but separate unilingual English billboards had also been used. The Department believed that this practice was not in violation of the Official Languages Act. On this point, we were of the opinion that the posting of English and French billboards at widely separated points did not satisfy the requirements of the Official Languages Act. We therefore recommended that the Department take steps to ensure that all billboards in bilingual areas appeared either in a bilingual format or in English and French versions that were within a short distance of each other.

The Department accepted the recommendation. All billboards posted in bilingual areas would henceforth appear either in a bilingual format or in English and French versions posted side by side. The Department made it clear that no unilingual displays would be permitted in a bilingual area.

File Nos. 5499, 5506, 5604 and 5974—Public Service Commission

During the year, the Commissioner received four complaints which prompted him to take a close look at several linguistic aspects of the staffing process. The action of the complainants led the Public Service Commission to change the text of its continuing competition poster as

well as the text of its Staffing Manual to specify, for example, the level of proficiency in the second language required of members of a board and the nature of bilingual interviews. Everyone applying for a position in the public service should now be assured that his language rights will be respected at each step of the staffing process.

The complaints concerned the proficiency in the second language of certain members of boards who were responsible for screening applicants, correcting written examinations and conducting bilingual selection interviews. The complainants claimed that members of these boards were not all capable of understanding, and therefore of evaluating, what the applicants had written or said in French.

Our Office first of all made enquiries concerning the level of language proficiency of the board members named by the complainants. We pointed out to the Commission that in our opinion not all of the members had sufficient French to enable them to communicate fully with a French-speaking applicant. Consequently, we asked the Commission to monitor more closely the implementation of our 1974 recommendation that board members have this capacity—which the PSC considered to be already in effect. Our Office and the Staffing Branch of the PSC also decided to study measures that could be taken to prevent situations of this type from recurring.

Following a series of meetings with our Office, the Commission agreed to change its *Staffing Manual* and include, in the case of all interviews, a definition of the minimum language proficiency required of each board member. It also agreed, in the case of bilingual interviews, to ensure that there would be recognition of the need for linguistic balance in the questions asked and to guarantee that the applicant would have the option of using either or both official languages to communicate with the board and of asking that any question be translated.

It was understood that the above elements would be brought to the applicant's attention in the letter sent to him by the staffing officer inviting him to an interview. The Commission would also add to its Manual a note stating that those responsible for the screening process and for correcting examinations must have the necessary proficiency in their second official language. Finally, the Commission changed its continuing competition poster to incorporate these new elements.

We found these measures generally satisfactory, although it was recognized that evaluating the level of language knowledge of board members could pose problems of a practical nature. Analysing the situation of Francophone federal employees in his Third Annual Report (1972-73) the Commissioner wrote that the Government would have to provide professional training and development that was equal in quality and access for both language groups. The case in question, while illustrating how difficult it still is to achieve this equality, also shows how it is possible to bring about significant changes in this area.

An engineer from Quebec employed by the Department of Public Works registered for a course given by his Department in Montreal. Based on the explanatory brochure, he thought that the course would be offered in French, or at least in both official languages. Once the course had begun, the complainant discovered that this was not the case. According to him, the course which he attended and in which most of the participants were francophone, was given largely in English. Moreover, although the Department had arranged for simultaneous interpretation, according to the complainant only one of the three interpreters was satisfactory. Finally, at the end of the course, the complainant received a certificate which bore a seal in English only, and on which his name was written on the side reserved for English.

While fully understanding the disappointment of the complainant, who two months later received a corrected certificate, the Department stated that the course had been well prepared, presented and received. At the same time, it informed us that the general policy governing the language used in its courses was that, where a demand existed, training programmes were prepared as much as possible in both official languages. In the case of the series of courses which followed the one in which the complainant participated, the Department stated that it had provided interpretation services and bilingual texts and that the proportion of French documents was much greater. However, it deplored the limited amount of resources and time available to it for translation, correction, periodic up-dating and publication of its course material in both official languages.

We felt that the measures taken to offer bilingual services during the second series of courses represented a step in the right direction, but that they fell short of the requirements of the Official Languages Act. We reminded the Department that courses given or sponsored by federal institutions, including courses of a technical nature, were to be offered, as far as possible, in both official languages. Furthermore, this requirements had been the subject of a recommendation following a special study which our Office had conducted, and the Department had stated that this recommendation had been implemented.

Admitting that its efforts to increase and reinforce the use of French had perhaps been insufficient during the first series of courses, and given the fact that access to training should be provided on an equal basis in both official languages, the Department reaffirmed its intention to develop its services and programmes. For this purpose, one section of its Education, Training and Development Branch in Ottawa was assigned specifically to handle French courses and programmes. Furthermore, our Office subsequently received the list of courses available in French. Once new needs had been identified, the list would be extended. Noting that the Department had begun to take concrete measures to establish a better balance between the two languages in its professional training programme, we closed the file.

File No. 4360—Royal Canadian Mounted Police

A complaint which might initially seem trivial sometimes reveals quite serious deficiencies. For example, the investigation of a complaint involving the Royal Canadian Mounted Police which centred on an alleged lack of services in French at the Calgary airport led, not without mishaps along the way, to the adoption of a written policy on official languages by the Ministry of the Solicitor General of Canada, which is responsible for the RCMP.

A francophone traveller objected to the fact that an officer of the RCMP on duty at Calgary International Airport answered his questions in English when the traveller had spoken to him in French.

The complaint itself was resolved more or less satisfactorily. What should be noted here is that during the investigation, the representatives of the RCMP informed us that the overall plan relating to the official languages which was to have been presented on January 1, 1977, had been discussed and then rejected by the Ministry of the Solicitor General. Yet in a special study in 1974, our Office had recommended preparation of an implementation programme for such a plan. Furthermore, the RCMP admitted that they did not have a written policy on the official languages and that their overall plan was dependent upon the policy of the Ministry of the Solicitor General. However, the Ministry had not yet adopted a policy, having preferred to wait until the Government revised its own.

We deplored the fact that several years after the proclamation of the Official Languages Act, the Ministry had not yet distributed its policy. Consequently, we suggested that it announce a policy without delay for itself and its constituent branches, and then revise it later in the light of the new Government directives as required.

The Ministry finally announced in May 1977 that a policy had been adopted and provided us with a copy. In our opinion the policy is generally satisfactory, except that it allows each branch to decide upon the implementation date, and that telephone service and internal documentation are not required to be bilingual in certain regions.

Files Nos. 4353 and 5452—The Seaway International Bridge Corporation Ltd.

The addition of an equivalent French name for a Crown corporation is one of the small but not insignificant steps taken this year.

Two complainants pointed out that this Crown corporation had only an English name.

The company said that it was managed jointly by the St. Lawrence Seaway Authority and representatives of the United States Government and that it administered an international bridge belonging to the U.S. and Canada, which spanned the St. Lawrence at Cornwall, Ontario. The law incorporating the company mentioned only one name for it—The Seaway International Bridge Corporation, Ltd.; hence the exclusive use of this name.

We brought the matter to the attention of the St. Lawrence Seaway Authority and pointed out that even though the law incorporating the company mentions only its English name, the Canada Corporations Act (Section 216) and the Canada Business Corporations Act (Section 10) provide for both language versions of corporate names. We were of the opinion that, as a subsidiary of the St. Lawrence Seaway Authority, the company was a federal institution under the terms of the Official Languages Act and should conform to it. We therefore recommended that the St. Lawrence Seaway Authority ask the Canadian representatives on the Seaway International Bridge Corporation, Ltd., to open talks with their American counterparts with a view to studying the possibility of also using a French form of the company's name.

The Seaway International Bridge Corporation, Ltd., itself replied to us. It said that the provisions of the Canadian Corporations Act and the Canadian Business Corporations Act did not apply to it because it was established by letters patent issued by the Department of Consumer and Corporate Affairs. The company would have to resort once again to the latter procedure in order to implement our recommendation.

Four months later, the Seaway International Bridge Corporation, Ltd., told us that its American counterparts had approved the use of a French form of the company's name and that it was seeking the necessary authorization from the Department of Consumer and Corporate Affairs.

The Corporation later informed us that the Department of Consumer and Corporate Affairs had issued the necessary letters patent recognizing the following bilingual name for the Crown corporation administering the international bridge at Cornwall: The Seaway International Bridge Corporation, Ltd.—La Corporation du pont international de la voie maritime.

PART IV

LANGUAGE AND AVIATION: AN UPDATE

In our last two annual reports, we commented in some detail on the complex and sometimes dramatic events relating to bilingual air traffic control in Quebec, and associated aviation issues of which language is a component. Events of the past year have shown how intricate these issues are and how naive it would be for one to assume that language reform in the sphere of aviation could be dissociated from broader considerations of a technical, judicial and labour-related nature.

Increasingly complex though the question has become, we have been happy to note that 1977 was a period of relative calm, a year in which patience and professionalism replaced earlier emotions and extravagances. Everyone, it seems, agreed that a number of judicial and quasijudicial proceedings relating to language and aviation should be allowed to take their course, even if they appeared at times to advance at a snail's pace.

In June 1977, the three-member Commission of Inquiry into Bilingual Air Traffic Services in Quebec submitted an interim report on the question of bilingual visual flight operations at Mirabel, Dorval and St. Hubert airports and in the Montreal Terminal Radar Service Area (TRSA). The Commission recommended the use of bilingual air traffic control for aircraft operating under visual flight rules at St. Hubert, passing through the Mirabel control zone, and within the Montreal TRSA. Owing to the complexity of the traffic mix and traffic density of aircraft operating under VFR and IFR¹ at Dorval, the Commission decided against making any recommendations for that airport "at this time".

In an addendum to the interim report, one of the Commissioners, Mr. Justice Chouinard, indicated that he was in favour of adopting a recommendation of the Ministry of Transport's Mirabel Task Force to the effect that air traffic control services be made available in both official languages to all VFR flights at Mirabel (i.e., including takeoffs

VFR Visual Flight Rules; IFR Instrument Flight Rules.

and landings), rather than simply for aircraft passing through the Mirabel control zone. Two developments relating to this question took place in December 1977: one was a Notice to Airmen issued by the Ministry in which VFR takeoffs and landings at Mirabel were prohibited to student pilots and to private pilots who do not hold an IFR endorsement; the other was a letter from the Administrator of the Canadian Air Transportation Administration, Mr. W. McLeish, to Mr. J. Y. Fortier, Counsel for the Commission of Inquiry, apprising the Commission of the change in the operating situation at Mirabel, and of the impact this change might have on the Commission's recommendations with respect to takeoffs and landings at Mirabel.

The Commission of Inquiry has now moved into the next stage of its work, relating to the development of procedures for the introduction of bilingual communications in the IFR area. Before making a decision on bilingual IFR in the province of Quebec, the Commission is awaiting the results of simulator tests being conducted by the Ministry of Transport. Several aviation-related associations already participating in these tests were joined, in November 1977, by the Association des Gens de l'Air du Ouébec.

Four other matters, distinct from the Commission of Inquiry's responsibilities but related to the broader question of language and aviation, are at present *sub judice* or under examination by a quasi-judicial body.

The first of these is the September 1976 decision of Chief Justice Deschênes of the Quebec Superior Court in the case of Serge Joyal et al v. Air Canada et al; that decision is currently under appeal by Air Canada. In his decision, Chief Justice Deschênes annulled a section of the Air Canada Flight Operations manual which would have obliged Air Canada pilots to speak English exclusively on the flight deck, except when communicating with passengers. Air Canada was also ordered to prepare a French-language lexicon relating to the flight deck equipment, including manuals, for the use of its pilots. This decision, which has significant implications for the issue of language of work, was based on the wording of Section 2 of the Official Languages Act. Chief Justice Deschênes held that Section 2 of the Act was more than merely introductory or declaratory in nature, and that it serves to impose a legally enforceable duty upon all institutions of Parliament and of the Government of Canada which are subject to the Act.

A second and related legal matter, which has also been the subject of an appeal, is the January 1977 decision of Mr. Justice Marceau of the Federal Court, in the case of the Gens de l'Air et al v. The Honourable Otto Lang and the Attorney General of Canada. At issue in that case was the authority of the Minister of Transport to make regulations and issue an Order under the Aeronautics Act concerning the language to be used

in communications between pilots and air traffic controllers in the Province of Quebec. In rendering his decision, Mr. Justice Marceau had regard to the reasons for decision given by Chief Justice Deschênes in the Joyal case, but found nevertheless that the Minister had the power to make the statutory Order in question. Mr. Justice Marceau also apparently disagreed with the decision of Mr. Justice Deschênes, in so far as it related to the legal status to be afforded to Section 2 of the Official Languages Act. Mr. Justice Marceau was of the opinion that the Section was of a declaratory nature, and must be read in the context of the Act as a whole.

A third matter, which also relates to the language of work issue, is now awaiting a decision by Mr. Justice Legault of the Quebec Superior Court; at issue in that case (Serge Joyal and Hugo Tremblay v. Air Canada et al) are a number of language- and work-related questions involving Air Canada and its employees at the Dorval Maintenance Branch and Purchasing Facilities Branch. These questions include the recruitment, hiring, training, qualification and representation of Francophones, the availability of French-language documentation, bilingual supervisory staff, and other matters relating to language of work at the two branches.

The fourth issue is the request by the Syndicat des Contrôleurs aériens du Québec (SCAQ) for certification as a bargaining group separate and distinct from the Canadian Air Traffic Control Association. Their request was heard in the spring and summer of 1977 by the Public Service Staff Relations Board. As of our going to press, the Board had still not rendered its decision, but it is to be hoped that it will appear without further delay.

We in this Office, like those directly involved in aviation itself, await with the greatest interest the decisions that these various judicial and quasi-judicial bodies will, in all probability, hand down in the course of the coming year. We will continue to monitor developments, keep in close touch with all interested parties and offer whatever assistance we can to ensure that the complex problems associated with language and aviation are satisfactorily resolved.



Appendix A

Official Languages Programmes: Who Does What to Whom?



OFFICIAL LANGUAGES PROGRAMMES: WHO DOES WHAT TO WHOM?

Four agencies are involved, in varying degrees, in the application of the Official Languages Act and the implementation of government policy with respect to official languages: the Office of the Commissioner of Official Languages; the Treasury Board Secretariat; the Public Service Commission; and the Secretary of State's Department.

1. The Office of the Commissioner of Official Languages

As an Officer of Parliament the Commissioner has functions quite different from the three governmental agencies noted above, whose purpose is to implement and ensure respect for government policy in the area of official languages. The Commissioner's Office, for its part, is responsible for taking all actions and measures within the authority granted him under the Official Languages Act to ensure recognition of the status of each of the official languages and compliance with the spirit and intent of the Act in the federal administration; investigating any complaint that the status of an official language is not being recognized or that the spirit or intent of the Act is not being complied with in federal institutions; carrying out any investigation or special study on his own initiative within any federal institution; as a result of an investigation, reporting a finding or recommendation for action to the Clerk of the Privy Council, to the administrative head of the federal institution concerned, and in the case of a complaint, to the complainant; and submitting an annual report to Parliament.

2. Treasury Board Secretariat

Within the area of official languages policies, the Treasury Board Secretariat is responsible for producing general guidelines and criteria to provide overall direction to departments; providing technical and specialized assistance to departments as required; reviewing the annual plans and reports of departments on their official languages programmes, and recommending action as appropriate; auditing and evaluating departmental official languages activities; monitoring the overall progress of the Public Service towards the achievement of official languages objectives; managing the Official Languages Information System; consulting employee representatives through the Official Languages Committee of the National Joint Council; and preparing an annual report to the Government on the status and evaluation of official languages policies and programmes in the Public Service.

3. Public Service Commission

The Public Service Commission is responsible for ensuring compliance with the Public Service Employment Act and Regulations; providing a Language Selection Standard and appropriate testing mechanisms with regard to second language proficiency, and monitoring their administration; coordinating and providing technical advice on pedagogical matters related to language training and providing language training programmes for departments; providing specialized and technical assistance to departments; reviewing the annual plans and reports of departments on their official languages programme, and making recommendations to the Treasury Board; and reporting to Parliament, through an annual report and other means, on official languages activities within its jurisdiction.

4. Secretary of State's Department

The Secretary of State's Department administers programmes related to bilingualism in education; bilingualism in public administration; bilingualism in the private sector; and the official-language minority groups.

a) Bilingualism in Education

Under the Bilingualism in Education programme, formula payments are distributed to the provinces. For each student studying in his second official language (French for Anglophones; English for Francophones), the Federal Government pays a prorated portion of the average annual per student cost. If a student is studying the second official language for the maximum of five hours per day, the province receives 5%. If a student is studying the second official language for a fraction of the maximum, the province receives that fraction of 5% of the average annual per student cost.

For every full-time student being educated in the minority language (English in Quebec, French in the other provinces), the provincial government receives 9% of the overall average cost of educating a child in that province.

For each of the total number of school-age children belonging to the minority-language group in a province, that province receives 1.5% of the average overall cost of educating a child in that province.

Formula payments are applicable to the elementary and secondary school levels.

At the post-secondary level, the Federal Government provides contributions of 10% of the operating grants paid by the provinces to their

official-language minority and bilingual post-secondary institutions, and 8.5% of this contribution towards the costs of capital expenditures.

Other programmes administered by the Bilingualism in Education programme include: 1) Fellowships for Official Language Study whereby the federal government offers fellowships of up to \$2,000 each to post-secondary students who wish to pursue their studies in their second official language in Canada; 2) Bursaries for Second-Language and Minority-Language Teachers which enable these teachers to take short refresher courses to improve their skills; 3) Travel Bursaries for Minority-Language Students which are made available to post-secondary students of the official-language minority who are unable to pursue their studies in their first official language in their province of residence or within reasonable commuting distance of their place of residence; 4) a Summer Language Bursary Programme which enables post-secondary students to take a total immersion course in their second official language at an educational institution either in their province of residence or in another province; 5) a Second-Language Monitor Programme which provides financial support to several hundred post-secondary students who work for one year in another province, under the supervision of a qualified teacher, assisting students with conversation and pronunciation in their second official language; (these last two programmes, although financed by the Secretary of State's Department, are administered by the provinces through the Council of Ministers of Education); 6) Special Projects, intended to assist provincial governments in developing innovative or experimental projects in minority-language education or secondlanguage instruction at any level of the educational system (projects are financed on a cost-sharing basis by the Federal Government and the provincial governments); 7) Language Training Centres for students, teachers and others in academic life, and in some instances provincial public servants and the general public (each province may obtain up to \$100,000 a year for this purpose); and 8) assistance to teachers' colleges in the Maritimes and Western Canada.

b) Bilingualism in Public Administration

This Programme offers assistance to provincial, territorial, municipal and school board administrations to help them develop their ability to use both official languages in serving the public. Federal language training courses are made available to provincial and municipal public servants and the Federal Government has agreed to pay half the operating costs of provincial government second-language training programmes, up to \$100,000 a year per province. The Federal Government also offers to pay half the costs of translating provincial statutes and regulations and related documents up to \$100,000 a year per province.

c) Bilingualism in the Private Sector

This Programme is designed to assist private institutions in developing a reasonable balance in their use of the official languages. Under the Assistance to Voluntary Associations Programme, the Department helps voluntary organizations to formulate plans for the development of bilingualism and offers financial and technical assistance in such fields as terminology, translation, interpretation at annual meetings and staff training. Under the Technical Assistance for Business and Industry Programme, the Department makes available information and technical assistance on language training and translation, with a view to encouraging a reasonable balance in the use of the official languages in the business world. The Government also offers organizations and associations financial support to help undertake special projects, such as feasibility studies, resource surveys and identification of bilingualism requirements, and for research and the dissemination of information concerning research studies.

d) The Official-Language Minority Groups

Through its Official-Language Minority Groups Directorate, the Department provides funds to help finance part of the operating, administrative and coordination costs of various organizations representing the official-language minority. More specifically, grants are provided to help provincial associations and citizens' groups promote the socio-cultural development of the official-language minority of their province; to encourage exchanges between French- and English-speaking Canadians through seminars and workshops; and to promote interaction and exchanges of information between members of the two official language communities; to finance the operation of cultural centres and assist creative organizations; to encourage greater youth involvement in local socio-cultural activities; to help national organizations conceive and implement projects aimed at strengthening the relations between and promoting the activities of official-language groups; and for a variety of international projects involving minority-group participation.

Apart from playing the linguistic and cultural role described above, the Secretary of State's Department is also responsible for the operation of the Translation Bureau. The Bureau ensures, through translation and interpretation services, that Parliament, and departments and agencies are able to offer service in both official languages. It also undertakes research in linguistics and terminology and co-operates closely with specialized institutions across the country with a view to improving translation methods and quality. The Bureau also co-operates with universities to establish training programmes for future interpreters and translators.

Appendix B

Costs and Man-Years Allocated to the Official Languages Programmes

Costs and Man-Years Allocated to Official Languages Programmes 1976-77 and 1977-78 Fiscal Years¹

		1976-77		197	1977-78
		Costs Incurred (\$'000)	Man-Years	Revised Estimates (\$'000)	Man-Years
À.	OUTSIDE THE PUBLIC SERVICE				
-:	Secretary of State's Department a) Grants and Contributions for		•		
	—formula payments to provinces	142,628		193,640	
	and youth-oriented programmes	20,306		29,024	
	b) Grants to Official-Language Minority Groups c) Grants and Contributions for Other	3,525		2,900	
		2,020 1,052	46	4,603	47
2.	National Capital Commission Contribution	450		400	
3.	Commissioner of Official Languages	3,238	98	4,290	98
	Sub-Total	173,219	132	239,821	133

*11	-
1	4
	`.
CDV	٤
CL	2
U	2
()
-	-
-	Ē
ρ	٩
DITE	\supset
2	4

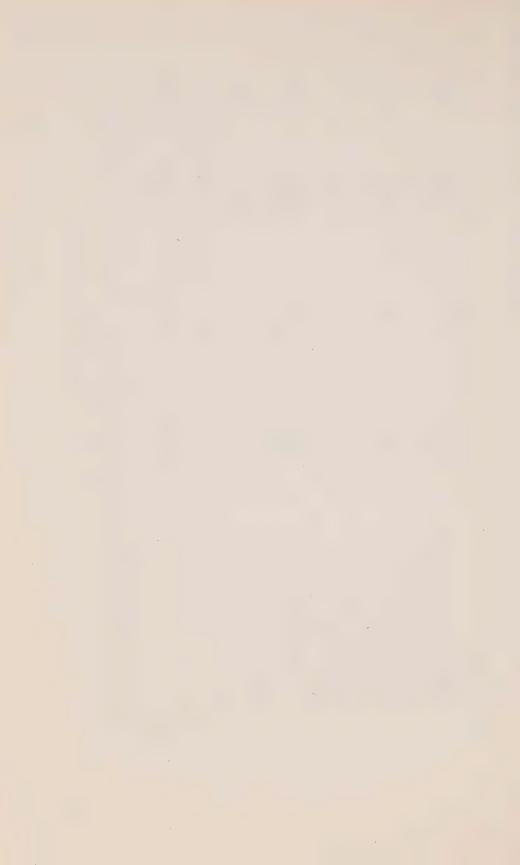
	Treasury Board Official Languages Branch	1,482	81**	1,340	79**
	—Vote 15, Supplementary Resources for Allocation to Departments	27,074	,	20,000	
2.	Public Service Commission —Language Training	42,608	1,938	43,483	1,744
	—Administration and Other Programmes	2,747	112	2,540	12
3.	Secretary of State's Department —Translation Bureau	36,633	1,890	46,758	2,043
4.	Departments and Agencies —Direct and Indirect Costs	53,320	814**	104,472***	839***
	Sub-Total	163,864	4,835	218,593	4,817
Ċ.	C. ARMED FORCES	38,102	233	50,758	245
	Total	375,185	5,200	509,172	5,195

SOURCE:

(1) Public Accounts, vol. II, 1976-77 and Annual Reports; Main Estimates and Supplementary Estimates (1977-78) as well as special reports from relevant Departments and Agencies.

*The date given above is applicable to the departments and agencies of which the Treasury Board is the employer.

**Includes 34 man-years obtained under Vote 15.



Appendix C

Summary of Expenses : Information Programmes

Summary of Expenses: Information Programmes

\$3,462,512	\$959,263 \$1,312,900	\$959,263	\$1,067,267	\$123,082		TOTAL	1
\$ 434,387	\$122,650 \$ 222,427*	\$122,650	\$ 79,344	996'6 \$			Į.
118,620	64,353	29,295	15,006	\$ 9,966		Salaries	
41,414	25,000	8,376	8.038	}		Fleight Costs	
151,192	70,913	37,979	42,300			Freight Costs	
\$ 123,161	\$ 62,161	\$ 47,000	\$ 14,000	1		Postage	
						B Cost of Distribution	H
\$3,028,125	\$836,613 \$1,090,473	\$836,613	\$ 987,923	\$113,116	2,091,772		
000,999	966,000				525,024 kits		
1,261,086	· 69	\$836,613		1	1.003.248 kits		
21,720		Management of the Control of the Con	21,720		12,000 kits		
918,998	1	1	918,998	ļ	500 000 kits		
4,500	1		4 500				
\$ 155,821			\$ 42.705	\$113,116	50 000 Vite		4
Total	1977-78	1976-77	1975-76	1974-75		A. Edition	Ą.
						1. Oh! Canada Kit	

*Cost of distribution as of December 31, 1977.

	Total	66,487.36	41,000.00	107,487.36		17,178.00	18,049.62	12,844.40	48,072.02		\$ 5,009.00	3,153.00	10,923.00	00.969,6	25,842.00	18,516.00	1,106.00	1,857.00	2,132.00	2,152.0	\$80,386.00
,	Number	28,000 Estimates for	20,000 cassettes	48,000		100,000	120,000	110,000	330,000		3,000	33,000	70,000	20,000	15,000	25,000	1,000				
\$1.66																					
Unit price (handling included)	3. Oh! Canada cassettes	In 1976-77 In 1977-78			4. Complementary posters for Oh! Canada Kit	In 1975-76	In 1976-77	In 1977-78		Other Items 1977-78	1) "The Best Place to Learn French Is" Booklet	2) "Canadian Parents for French" Newsletter	3) "Perspective" Poster	4) "Bilingual Service" Pin	5) "Bilingual Service" Poster	6) "Oh! Canada" Mini-kit	-	. ~	9) Drawings		

\$1.45

2. Unit price (production)

Summary of Expenses: Information Programmes

Distribution		
(Oh! Canada Kit)	In Schools	Elsewhere*
Newfoundland	40,195	24,229
Deing Edward Island	1.485	4,830
None Cootie	37.456	20,3
Non Demoniol	9.894	45,1
Oughoo	153.457	324,8
Out of the original of the ori	174.556	471,0
Victoria	14.027	126,504
Namico	5.213	64,1
Saskatchewan	9387	57,217
Alberta British Columbia	40.948	81,0
Diffish Columbia	400	998
Northwest Territories	938	1,050

*General public, recreational and charitable organizations, day-care centres, etc.

Appendix D

Language Instruction for Schoolchildren

Table 1—Minority Language* Enrolment as Second Language, Public Schools Only

	Eler	mentary Level		% of Instruc-
	Eligible School	Second La	nguage	Devoted to Second
	Enrolment	Enrolment	%**	Language
Newfoundland				
1977-78	90,405	33,585	37.1	5.5
1970-71 ^r	101,877	21,835	21.4	5.0
Prince Edward Island				
1977-78	13,284	7,351	55.3	5.5
1970-71	16,818	3,561	21.2	8.0
Nova Scotia				
1977-78	100,529	30,025	29.9	6.1
1970-71 ^r	121,894	12,642	10.4	7.0
New Brunswick	40.040			
1977-78	49,019	29,563	60.3	6.3
1970-71 ^r	61,545	37,305	60.6	8.0
Ontario	1 201 2500	((0.4(5)	C C 7	0.00
1977-78	1,201,359 ^p	669,465 ^p	55.7 ^p	8.0°
1970-71	1,361,119	509,955	37.5	7.0
Manitoba	100.064	10.556	20.2	
1977-78	108,364	42,576	39.3	5.5
1970-71 ^r	134,465	39,739	29.6	5.0
Saskatchewan	110 202	4.000	4.5	0.1
1977-78	110,382	4,928	4.5	8.1
1970-71 ^r	133,514	6,950	5.2	8.0
Alberta	210.0220	54.4520	25.00	(00
1977-78 1970-71 ^r	218,032°	54,453°	25.0°	6.0°
	230,433	58,235	25.3	6.0
British Columbia	206.0000	(2.201-	00.40	5.00
1977-78	306,098°	62,381°	20.4°	5.0°
1970-71 ^r	333,340	18,558	5.6	5.0
Total 9 provinces	0 107 470	024 205-	40.5-	7.0-
1977-78	2,197,472°	934,327°	42.5°	7.3°
1970-71 ^r	2,495,005	708,780	28.4	6.0
Quebec	572 02 4a	200 0112	26.60	10.00
1977-78	572,834°	209,911°	36.6°	10.0°
1970-71 ^r	824,026	339,484	41.2	9.0

Source: Statistics Canada. Figures for 1977-78 are preliminary figures and/or estimates drawn from information provided by provincial departments of Education.

*Minority Language is English in Quebec and French in all other provinces.

**Percentage figures are based on the number of the students in the province excluding those who are

being instructed in the minority language.

Percentages indicate for each of the years 1970-71 and 1977-78 the degree of participation in learning of the second language and do not measure changes in participation over the 8 years. This explains why the 8 year-rise in enrolment in French as a second language is actually 31.8% at the elementary level for the nine provinces rather than the 14.1% column 3 seems to indicate.

r - revised

p - preliminary

e — estimate

Table 2. Minority Language* Enrolment as Second Language, Public Schools Only

	Sec	condary Level		% of Instruc-
	Eligible School	Second La	nguage	Devoted to Second
	Enrolment	Enrolment	%**	Language
Newfoundland				
1977-78	65,297	34,111	52.2	11.0
1970-71 ^r	58,853	37,895	64.4	10.0
Prince Edward Island				
1977-78	13,171	8,603	65.3	10.0
1970-71 ^r .	13,008	10,794	83.0	10.0
Nova Scotia				
1977-78	91,545	58,839	64.3	12.1
1970-71	85,615	59,955	70.0	13.0
New Brunswick				
1977-78	56,930	37,887	66.6	13.0
1970-71	53,688	42,708	79.5	12.0
Ontario				
1977-78	583,195 ^p	200,965 ^p	34.5p	13.0°
1970-71 ^r	549,827	269,079	48.9	13.0
Manitoba				
1977-78	101,437	41,376	40.8	11.2
1970-71 ^r	102,076	55,640	54.5	10.0
Saskatchewan	,	,		
1977-78	104,543	48,469	46.4	10.7
1970-71	113,053	77,928	68.9	10.0
Alberta	110,000	, , 2 2 0	0017	10.0
1977-78	216,446°	61,136°	28.2°	10.0°
1970-71 ^r	195,554	80,607	41.2	10.0
British Columbia	1,0,00	00,007		10.0
1977-78	220,833°	88,776°	40.2°	12.0°
1970-71 ^r	193,651	127,293	65.7	10.0
	173,031	127,275	05.7	10.0
Total 9 provinces	1,453,397°	580,162°	39.9°	12.0°
1977-78 1970-71 ^r	1,365,325	761,899	55.8	12.0
	1,505,525	701,077	33.0	12.0
Quebec	476 4500	465 4026	97.7°	16.2°
1977-78	476,450°	465,492°	100.0	14.0
1970-71 ^r	515,907	515,846		14.U

Source: Statistics Canada figures for 1977-78 are preliminary figures and/or estimates drawn from information provided by provincial departments of Education.

*Minority Language is English in Quebec and French in all other provinces.

**Percentage figures are based on the number of students in the province excluding those who are

being instructed in the minority language.

Percentages indicate for each of the years 1970-71 and 1977-78 the degree of participation in learning of the second language and do not measure changes in participation over the 8 years. This explains why the 8-year drop in enrolment in French as a second language is actually 23.9% at the secondary level for the nine provinces rather than 15.9% column 3 seems to indicate.

r - revised

p — preliminary e — estimate



Appendix E

Special Studies by the Office of the Commissioner of Official Languages

Study	Launched	Completion Date
Ministers' Offices (Telephone		
Answering)	21/ 9/70	1970-71
Air Canada—Ottawa	9/10/70	1970-71
Ministry of Transport—Ottawa	13/10/70	1970-71
Ministry of Transport—Toronto	18/12/70	1970-71
National Museums of Canada	4/ 2/71	1970-71
National Capital Commission	5/ 2/71	1970-71
Royal Canadian Mounted Police	9/ 2/71	1971-72
Dominion Bureau of Statistics	17/ 2/71	1971-72
Department of National Defence—	, ,	
Canadian Forces Base—Uplands	18/ 2/71	1971-72
Department of Public Works—Ottawa	8/ 3/71	1971-72
Department of Manpower and	, ,	
Immigration—Montreal	15/ 3/71	1971-72
Department of Public Works—Winnipeg	22/ 4/71	1971-72
Department of Manpower and	, ,	
Immigration—Winnipeg	22/ 4/71	1971-72
Eldorado Nuclear Limited	27/ 4/71)	1971-72
Central Mortgage and Housing		
Corporation	27/ 4/71	1971-72
Atomic Energy of Canada Limited	27/ 4/71 Signs in	1971-72
Department of Communications	27/ 4/71 National	1971-72
National Research Council of Canada	27/ 4/71 (Capital	1971-72
Department of Agriculture	27/ 4/71 Region	1971-72
Canadian Broadcasting Corporation	27/ 4/71	1971-72
Department of Energy, Mines and		
Resources	27/ 4/71	1971-72
Department of Manpower and	, ,	
Immigration—Ottawa-Hull	2/ 5/71	1971-72
Department of External Affairs	12/5/71\	1971-72
Department of Industry, Trade and	Canadian	
Commerce	12/ 5/71 Represensation	1971-72
Department of Manpower and	Sensation	
Immigration	12/ 5/71 Abroad	1971-72
Department of Indian Affairs and	12/ 5/11/	127172
Northern Development (National and		
Historic Parks)	21/ 5/71	1971-72
Central Mortgage and Housing	21/ 3/71	19/1-/2
	26 / 6 / 71	1071 72
Corporation	26/ 6/71	1971-72
Air Canada—London and Paris	9/ 8/71	1971-72
Farm Credit Corporation	21/ 9/71	1971-72
Air Canada	19/12/71	1971-72
Department of the Environment	10 / 1 /71	1071 70
(Atmospheric Environment Service)	12/ 1/71	1971-72
Department of National Revenue	17/10/71	1050 50
(Customs and Excise)	17/12/71	1972-73
Statistics Canada—1976 Census	27/ 3/72	1972-73
Canadian National Railways	30/ 3/72	1972-73
Office of the Chief Electoral Officer	21/ 4/72	1972-73

Study	Launched	Completion Date
Department of Indian Affairs and		
Northern Development (Canals)	15/ 5/72	1972-73
Department of National Revenue	12/ 6/72)	1972-73
Post Office Department	12/ 6/72	1972-73
Unemployment Insurance Commission	12/ 6/72	1972-73
Department of Agriculture	12/ 6/72	1972-73
Department of the Environment	12/ 6/72	1972-73
Department of National Health and	Moncton	17.2.73
Welfare	12/ 6/72	1972-73
Department of Manpower and	/ -/ -	22.2.0
Immigration	13/ 6/72	1972-73
Air Canada	13/ 6/72	1972-73
Canadian National Railways	14/ 6/72)	1972-73
Department of the Secretary of State—	, ,	
Translation Bureau	19/ 6/72	1972-73
Department of National Revenue		
(Taxation)	28/ 6/72	1972-73
Department of National Health and		
Welfare (Welfare Component)	25/10/72	1972-73
Post Office Department	27/10/72	1972-73
National Library	23/11/72	1972-73
National Arts Centre	6/12/72	1972-73
Treasury Board Secretariat	26/ 1/73	1972-73
Unemployment Insurance Commission	11/12/73	1973
Public Service Commission	3/ 3/73	1974
Department of Public Works	23/ 8/73	1974
Ministry of Transport—Canadian Air	27 / 2 /72	1074
Transportation Administration	27/ 9/73	1974
Canadian Transport Commission	s2/11/72	1974
Royal Canadian Mounted Police	26/11/73	1974
Department of National Health and	7/ 2/74	1974
Welfare (Health Component)	7/ 2/74 21/ 2/74	1974
National Energy Board St. Lawrence Seaway Authority	2/ 5/74	1975
Department of Consumer and Corporate	2/ 3//4	17/3
Affairs	13 / 6/7/	1975
	13/ 6/74	1973
Language Use Survey (preparatory	11 / 7 /7 /	1974
phase) Canadian Broadcasting Corporation	11/ 7/74 12/ 7/74	1974
Department of Agriculture	14/ 8/74	1976
Department of Agriculture Department of Industry, Trade and	14/ 0//4	1970
Commerce	14/ 8/74	1975
Canadian International Development	14/ 0//4	1775
Agency	1/11/74	1975
Ministry of State for Science and	1/11//	1,7,0
Technology	17/ 3/75	1975
Language Use Survey (proper)	11/ 7/74	1975
Department of Communications	17/10/74	1976
Department of Justice	20/11/75	1976
Department of Jastice Department of Labour	4/ 2/76	1976
	,	

Study	Launched	Completion Date
Secretary of State (Translation Bureau)	5/ 3/76	1976
Canada Labour Relations Board Air Canada—Headquarters and Eastern	25/ 5/76	1976
Region Canadian National Railways (Railway	4/ 6/76	1976
Operations, St. Lawrence Region)	9/ 6/76	1976
Department of National Defence	26/ 1/76	1977
Department of the Environment	21/ 2/77	1978
Senate	1/ 3/77	1977
Statistics Canada	2/ 3/77	1978
Supply and Services (Services)	2/ 3/77	1978
Auditor General's Office	9'/ 3'/77	1978
Supply and Services (Supply)	15/ 3/77	1978

Appendix F

Statistics on Complaints

Table 1. Files Opened, Closed and Still Active

	1970-76 (81 months)	1977	Total
Opened	5,354	1,160	6,514
Closed Still active on January 1, 1978	4,948	1,092*	6,040 474**

Table 2. Files Opened in 1977

Complaints concerning specific federal		
institutions	947	(82%)*
Complaints not concerning specific federal		
institutions	213	(18%)
	1,160	(100%)

^{*} Rounded percentages in this and subsequent tables.

Table 3. Language of Complainants

	1970-1976 (81 months)		:	1977
French	4,324	(81%)	1,029	(89%)
English	1,030	(19%)	131	(11%)
	5,354	(100%)	1,160	(100%)

Table 4. Methods of Submitting Complaints

)-1976 nonths)	1977	
By letter	3,825	(71%)	608	(52%)
By telephone	1,070	(20%)	404	(35%)
In person	144	(3%)	59	(5%)
By referral Other means (telegram, newspaper,	146	(3%)	19	(2%)
note, and so forth)	169	(3%)	70	(6%)
	5,354	(100%)	1,160	(100%)

^{*}Includes 746 of the 1,160 files opened in 1977 and 346 files opened previously.

**Includes 414 of the 1,160 files opened in 1977 and 60 files opened previously.

Table 5. Origin of Complaints

		70-76 nonths)	1	977		Γotal
Newfoundland	13	(0.2%)	1	(0.0%)	14	(0.2%)
Prince Edward Island	22	(0.4%)	1	(0.0%)	23	(0.4%)
Nova Scotia	76	(1.4%)	21	(1.8%)	97	(1.5%)
New Brunswick	239	(4.4%)	190	(16.4%)	429	(6.6%)
Quebec	1,548	(29.0%)	320	(27.6%)	1,868	(28.7%)
Ontario	2,552	(47.7%)	548	(47.3%)	3,100	(47.6%)
Manitoba	285	(5.3%)	8	(0.7%)	293	(4.5%)
Saskatchewan	152	(2.9%)	10	(0.9%)	162	(2.5%)
Alberta	302	(5.7%)	26	(2.2%)	328	(5.0%)
British Columbia	125	(2.3%)	25	(2.2%)	150	(2.3%)
Yukon and Northwest						
Territories	6	(0.1%)	0	(0.0%)	6	(0.0%)
Other countries	34	(0.6%)	10	(0.9%)	44	(0.7%)
	5,354	(100.0%)	1.160	(100.0%)	6.514	(100.0%)

Table 6. Nature of Complaints Concerning Specific Federal Institutions— 1977

	(0.00)
754	(80%)
125	(13%)
49*	(5%)
19**	(2%)
947	(100%)
	49* 19**

^{*}These complaints may concern language of service as well as language of work.

**Complaints not formally investigated under the Official Languages Act.

Table 7. Federal Institutions Cited in Complaints

	1970-76 (81 months		Total
Advisory Council on the Status of Women	1	0	1
Agriculture	65	8	73
Air Canada	371	85	456
Anti-Inflation Act	0	1	1
Anti-Inflation Board	6	6	12
Atomic Energy of Canada Ltd.	9	5	14
Auditor General	9	1	10
Bank of Canada	14	0	14
Bilingual Districts Advisory Board	1	0	1
Canada Council	7	3	10
Canadian Arsenals Ltd.	0	1	1

Table 7. Continued

	1970-76 (81 months)	1977	Total
Canadian Broadcasting Corporation	303	21	324
Canadian Consumer Council	1	0	1
Canadian Development Corporation	2	2	4
Canadian Employment and Immigration	0	22	22
Commission	0	22	22
Manpower and Immigration	317	31	348
Unemployment Insurance Commission	105	15	120
Canadian Film Development Corporation	l	0	1
Canadian Government Photo Centre	1	0	1
Canadian Grain Commission	0	3	3
Canadian International Development Agency	18	2	20
Canadian Livestock Feed Board	1 248	0 57	205
Canadian National Railways Canadian Overseas Telecommunications	240	31	305
	1	0	1
Corporation Canadian Pension Commission	4	0	1 4
Canadian Radio-Television and	4	U	4
Telecommunications Commission	21	1	22
Canadian Transport Commission	9	3	12
Canadian Wheat Board	3	0	3
Central Mortgage and Housing Corporation	23	3	26
Chief Electoral Officer	39	0	39
Commission of Inquiry into Bilingual Air Traffic	37	U	37
Services in Quebec	0	1	1
Commissioner of Official Languages	6	2	8
Communications	50	8	58
Company of Young Canadians	1	0	1
Consumer and Corporate Affairs	32	8	40
Crown Assets Disposal Corporation	6	1	7
Defence Construction (1951) Ltd.	3	0	3
Economic Council of Canada	2	ő	2
Energy, Mines and Resources	43	15	58
Energy Supplies Allocation Board	1	0	1
External Affairs	65	13	78
Export Development Corporation	2	2	4
Farm Credit Corporation	2	1	3
Federal Court	5	0	5
Federal Business Development Bank	2	0	2
Federal Electoral Boundaries Commission for			
Ontario	3	0	3
Finance	7	6	13
Fisheries and Environment	99	19	118
Food Prices Review Board	3	0	3
Governor General	3	1	4
Indian Affairs and Northern Development	84	21	105
Industry, Trade and Commerce	32	8	40
Information Canada	44	0	44
Insurance (Department of)	3	0	3
International Development Research Centre	1	0	1
International Joint Commission	1	0	1

Table 7. Continued

	1970-76 (81 months)	1977	Total
Joint Parliamentary Committee on the			
Constitution	2	0	2
Justice	20	11	31
Labour	23	5	28
Library of Parliament	2	0	2
Loto Canada	1	37	38
Medical Research Council	2	0	2
Metric Commission	4	5	9
Ministers' Offices	1	0	1
National Arts Centre	30	49	79
National Capital Commission	68	10	78
National Defence	210	34	244
National Energy Board	3	1	4
National Film Board	21	3	24
National Harbours Board	6	1	7
National Health and Welfare	97	21	118
National Library	14	2	16
National Museums of Canada	55	25	80
National Research Council of Canada	33	3	36
National Revenue-Customs and Excise	127	18	145
National Revenue-Taxation	132	17	149
Northern Canada Power Commission	2	0	2
Northern Transportation Co. Ltd.	2	2	4
Northwest Territorial Government	1	4	5
Office of the Prime Minister (PMO)	1	0	1
Olympic Coins 1976	14	0	14
Parliament	59	16	75
Polymer (Polysar)	2	0	502
Post Office	408 4	95	503
Privy Council Office	·	1	5
Public Archives Public Service Commission	13 209	6 35	19 244
Public Service Commission Public Service Staff Relations Board	0	1	1
Public Works	76	22	98
Regional Economic Expansion	21	4	25
Royal Canadian Mint	7	1	8
Royal Commission on Bilingualism and	′		· ·
Biculturalism	0	1	1
Royal Commission on Financial Management and	· ·	ı.	1
Accountability	0	1	1
St. Lawrence Seaway Authority	4	2	6
Science Council of Canada	6	2	8
Science and Technology	2	0	2
Seaway International Bridge Corporation Ltd.	ī	1	2
Secretary of State	118	20	138
Solicitor General	4	1	5
(1) Royal Canadian Mounted Police	80	21	101
(2) Canadian Penitentiary Service	27	8	35
(3) National Parole Board	17	3	20
Standards Council of Canada	1	0	1

Table 7. Concluded

	1970-76 (81 months		Total
Statistics Canada	135	6	141
Supply and Services	98	20	118
Supreme Court of Canada	3	0	3
Tax Review Board	3	0	3
Teleglobe Canada	0	2	2
Transport	203	34	237
Treasury Board	39	5	44
Uranium Canada Ltd.	0	1	1
Urban Affairs	11	2	13
The 207 Queen's Quay West	0	1	1
Veterans Affairs	22	3	25
Yukon Territorial Government	2	8	10
	4,526	947	5,473

Table 8. Complaints Not Concerning Specific Federal Institutions—1977

Foreign governments	1
Members of Parliament	3
Municipal governments	8
Private enterprise	147
Provincial governments	34
Public Service unions and associations	6
Telephone companies	14
	213

Appendix G
Recommendations—Special Study
The Senate



The Commissioner of Official Languages recommends that the Senate staff organization:

GENERAL PLANNING, IMPLEMENTATION AND INFORMA-TION

(1) develop a plan for implementing the Official Languages Act with respect to both language of service and language of work and ensure that all staff are aware of its provisions;

SERVICES PROVIDED TO SENATE COMMITTEES

General

- (2) ensure that the two official languages enjoy equal status in the services provided to committees by Senate staff and that the linguistic rights of those appearing before such committees are respected by:
- (a) informing individuals appearing before Senate committees, as well as non-federal organizations or persons wishing to submit briefs and documents, that they may do so in their preferred official language and that translations and simultaneous interpretation will be made available as required;
- (b) providing services and information to French- and English-speaking senators, witnesses and other individuals in both official languages as a matter of course without waiting for specific requests or complaints;
- (c) requiring federal institutions to submit briefs simultaneously in both official languages prior to Senate committee hearings;
- (d) ensuring that briefs and documents for discussion or for publication as appendices to Senate documents are translated and made available in both official languages prior to the session in which the brief or document is to be discussed;
- (e) ensuring that simultaneous interpretation is provided at hearings and committee meetings and that French- as well as English-speaking reporters are present;

Research, Advisory and Administrative Services Provided in the Context of Special Studies and Investigations Undertaken by Committees

- (3) ensure that staff assigned to special studies and enquiries are able to deal with research documents and submissions at hearings or informal discussions in both official languages;
- (4) ensure that notices published in areas which include minority official language communities are distributed to French as well as English media and that these notices include a statement to the effect that interested parties may submit briefs or make presentations in either official language;

Preparation and Co-ordination of Committee-Related Reports and Documents

(5) (a) increase opportunities for French-speaking as well as English-speaking committee members and staff to draft their reports or contributions to reports in

their preferred official language and ensure that translations of reports are made available as early in the drafting process as is technically feasible; examine possibilities for joint English-French drafting or assigning a translator to the drafting team at an early stage;

(b) examine, together with Parliamentary Translation Services, the feasibility of having a permanent French-language translator on staff so as to reduce reliance on employees for the translation and revision of documents and to help them prepare correspondence, memoranda or reports directly in French, thereby increasing the proportional use of that language for the drafting of documents;

LEGAL SERVICES PROVIDED BY SENATE STAFF

- (6) ensure that advisory services are provided in the appropriate official language and that, where possible, amendments or modifications are presented to committee members in both official languages;
- (7) consider appointing a lawyer, whose linguistic qualifications would enable him or her to help the Law Clerk in the preparation of bilingual drafts, in vetting and revising translations, and in providing various legal advisory services in the appropriate language;

SERVICES PROVIDED TO SENATORS ASSEMBLED TOGETHER IN THE UPPER HOUSE

Briefings and Assembly of Documentation

(8) ensure that briefings provided to the Speaker of the Senate, the Leader of the Government and other senators are provided in the preferred official language of the senator being briefed and that related communications and services are available in the preferred official language of the senators, government officials or other "publics" involved;

Staff Services Related to the Preparation of Official Senate Publications

- (9) ensure that French-speaking as well as English-speaking editorial staff have comparable opportunities to contribute to the preparation of Senate documents and that both language versions are of equal quality and consistency by:
- (a) increasing the participation of the French Minutes and Debates sections in the drafting and editing (as distinguished from translating) of reports, lists of documents, "headings", etc.;
- (b) developing "headings" and capitalization guidelines for the French Debates section similar to those now in use in the English section;

SERVICES INVOLVING COMMUNICATIONS WITH THE PUBLIC

(10) ensure that Senate staff provide services and communications of equal quality in both official languages and, in particular, ensure that callers or visitors are greeted in both official languages and referred without delay to someone capable of providing assistance in the appropriate language and that correspondence is answered or initiated in the preferred official language of the correspondent;

Publications and Press Releases

- (11) (a) ensure that all Senate publications intended for the public are released simultaneously in both official languages, and that separate versions are available in appropriate quantities, are given equally prominent display, and that there is a note in each version indicating that copies are available in the other language;
- (b) use French as well as English media (including weeklies in areas where there are no dailies in one of the official languages) for material distributed in regions which include official language minority communities;

Visual Communications

(12) ensure that all signs, captions and inscriptions are bilingual and that the two languages are given equal prominence;

INTERNAL SERVICES AND COMMUNICATIONS

Personnel, Administrative and Financial Services

- (13) review on a regular and systematic basis, the language requirements of positions and the linguistic capability of personnel and take whatever steps are necessary to ensure that the level of institutional bilingualism in the Senate is adequate at all times;
- (14) ensure that personnel, administrative, and financial services are provided simultaneously and with comparable quality in both languages and that services to individual staff members are provided as a matter of course in the preferred official language of the individual concerned;

Recruitment and Staffing

- (15) (a) provide English- and French-speaking candidates for Senate staff positions with equal opportunities to speak in their own language during staffing interviews and ensure that all members of selection boards are able to participate in interviews on this basis;
- (b) ensure that relevant documents (job descriptions, contracts, etc.) are always provided in the preferred official language of the employee or candidate;

Secretarial, Support, Technical and Miscellaneous Services

(16) ensure that senators and staff are provided with support services in the appropriate official language(s) by reviewing the linguistic requirements of clerical, secretarial and support services in order to identify those positions which should be filled with bilingual incumbents when they fall vacant, and by taking appropriate measures in the meantime to ensure bilingual services;

Internal Communications

- (17) (a) inform its staff that all documents for general distribution should be distributed simultaneously in both official languages and ensure that both versions are of equal quality;
- (b) ensure, in co-operation with the Library of Parliament, that documentation (such as directives, manuals, research material, procedural and other reference

works) is made available over the same range of subjects in French as well as in English;

- (c) ensure that training programmes, demonstrations, etc. addressed to members of both linguistic groups are, insofar as is reasonably and technically possible, offered in both official languages; and that language training suited to the work schedules of Senate staff and the language requirements of positions is provided;
- (d) encourage French-speaking employees to communicate and work in the official language of their choice.

Appendix H
Recommendations—Special Study
National Defence



The Commissioner recommends that the Department of National Defence:

(1) use the findings, suggestions and recommendations of this study as a general guide for revising its policy on official languages and incorporate them into the implementation plan wherever appropriate;

GENERAL POLICY ON OFFICIAL LANGUAGES AND ITS IMPLEMENTATION

- (2) (a) revise its policy on official languages by December 31, 1978, so that it applies to both military and civilian employees and covers all activities of the Department, including all services and amenities for employees and their dependants and all activities which the Department sponsors or for which it provides assistance or facilities;
- (b) ensure that the policy accurately and fully reflects the letter, the spirit and the intent of the Official Languages Act, explains the concept of equal status and contains practical ways and means of complying with the Act;
- (c) ensure that the terms of reference of all units and officials in the Department which are responsible for official languages policy are clearly based on the Official Languages Act;
- (d) review all present policies, principles, practices, procedures, methods, guidelines, directives and activities and rescind or amend any which deny French or English their due place in the work of the Department including communications, medical services and all other operations, or which restrict their use in a way that is inconsistent with the Official Languages Act;
- (3) draw up by March 31, 1979, a comprehensive implementation plan extending to both military and civilian personnel, designed to integrate official languages aims with the whole range of the Department's programs and activities to produce rapid reform and lasting linguistic justice; establish a complete set of goals, assign target dates, identify performance indicators and designate responsibility centres for each activity;
- (4) (a) provide a copy of the Department's statement of official languages policy in bilingual format to all military and civilian personnel and to members of the Reserve on active duty; provide systematically at the induction stage a copy of the policy to all new members of the Department, both military and civilian;
- (b) develop further and expand its staff information activity on official languages in order to take into account its revised policy and specify ways and means of putting it into effect, noting that the Commissioner and his staff are always prepared to take part in information meetings which may foster greater understanding of the Official Languages Act;
- (5) (a) establish immediately an official languages bureau at not less than branch level, which would be responsible for the whole range of official languages activities and would absorb DGBB, including its civilian elements, and take charge of policy-making, planning, co-ordinating and monitoring the implementation of the Official Languages Act so as to put the two official languages on an equal footing in the Department, as regards both its military and civilian personnel;

- (b) provide the official languages bureau with sufficient material and human resources to carry out its duties expeditiously and effectively;
- (c) provide for experts and specialists from within the Canadian Forces to be made available to the official languages bureau and consultants to be hired, if necessary;
- (d) henceforth, and without waiting for new organization and policies, use all available means described in the Commissioner's recommendations or reports as well as surveys, assessments and regular field visits to monitor and further the implementation of the Official Languages Act and the Department's official languages policies at all levels of the Canadian Forces, in both military and civilian elements:
- (6) (a) revise, by June 30, 1978, the terms of reference of Command Co-ordinators for Bilingualism and Biculturalism (CCBB), Base Bilingualism and Biculturalism Co-ordinators and Regional Co-ordinators for Bilingualism and Biculturalism (RCBB) so as to transform their role into one of active management; set short-and medium-term official languages program objectives for each Command and Region, assign target dates for activities and identify performance indicators;
- (b) provide adequate bilingual support staff to assist CCBBs, Base Bilingualism and Biculturalism Co-ordinators and RCBBs in their duties;
- (c) establish, by June 30, 1978, a selection profile for CCBBs, Base Bilingualism and Biculturalism Co-ordinators and RCBBs which reflects this role and includes leadership, management skills, tact and fluency in both official languages; ensure that the official languages bureau is consulted in the appointment of CCBBs and RCBBs and the official languages bureau and CCBBs are consulted in the appointment of Base Bilingualism and Biculturalism Co-ordinators; give these co-ordinators full-time positions, wherever necessary to meet objectives and target dates;
- (d) provide intensive training for CCBBs, Base Bilingualism and Biculturalism Co-ordinators and RCBBs which, among other things, explains the requirements of the Official Languages Act and particularly the concept of equality of status of the two official languages;
- (7) (a) assign by December 31, 1978, the linguistic audit functions outlined hereunder to the Assistant Deputy Minister (Policy):
- (i) auditing any of the Department's policies, plans, programs and activities to ensure that they fully comply with the requirements of the Official Languages Act;
- (ii) auditing any unit or other organizational component of the Department in Canada or abroad to assess its compliance with the Official Languages Act, making recommendations to the Deputy Minister when necessary;
- (b) ensure that the right of the Department's military and civilian employees to communicate directly with the Commissioner of Official Languages remains without restriction of any kind;

LINGUISTIC PROFILE

(8) (a) identify by December 31, 1978, each of its units as a bilingual unit (using both official languages as languages of work and having adequate institutional

bilingualism to provide its services in and communicate in both official languages), a French-language unit (whose language of work will be French), or an English-language unit (whose language of work will be English), and in doing so:

- (i) ensure that in Mobile Command, Air Command and Maritime Command the units are identified so as to form viable and fully integrated linguistic networks which enable each unit to work in its language(s) and so as to respect the equal status, rights and privileges of both official languages in the hierarchy, structure and activities of DND, taking account of all relevant qualitative aspects such as the nature of the actual role which the units play in DND affairs and the importance of their assignments; ensure that these principles apply to both military and civilian personnel, and that units which co-ordinate English-language and French-language units (such as various headquarters, including NDHQ and particularly its Operations units) are identified as bilingual units;
- (ii) ensure that the network of French-language units is based primarily in Quebec and that French is the normal language of work in most establishments in that province, paying particular attention to establishments staffed mainly by civilian personnel;
- (iii) ensure that in Canadian Forces Europe the number of French-language units and of English-language units is such as to enable CFE to respect the equal status, rights and privileges of Canada's two official languages in carrying out its main task and to present an authentic image of the bilingual nature of Canada; ensure that the composition or tasking of other groups stationed abroad provides a fair balance and that units attached to United Nations or NATO headquarters in a representational or liaison role possess a degree of institutional bilingualism that reflects the equality of the two official languages;
- (iv) ensure that identification decisions are in every case based on uniform principles of linguistic justice and fairness to all units;
- (b) ensure that, after a transition period in which to make the necessary administrative arrangements, the language of work in a French-language unit is French, the language of work in an English-language unit is English, and the two official languages are fairly used as languages of work in bilingual units;
- (c) ensure that communications from NDHQ and superior units are in the language or languages of the receiving unit (as indicated by the unit's designation), and are in both official languages automatically when they apply to all units; ensure also that support and auxiliary services are actively made available in the language or languages of the unit;
- (9) ensure a continuing review of the linguistic identification of all military and civilian positions in the Department in the light of the foregoing recommendations and of the recommendations later in this report dealing with the provision of services to the Department's various publics, making sure that the language requirements relate to actual needs and that the level of knowledge of the second language demanded is fully adequate for the proper performance of the duties involved;
- (10) assess the linguistic requirements of Non-Public Funds institutions at all Bases and establishments in Canada and abroad where the needs of both official languages groups have to be met and devise a system to ensure that hiring practices enable such institutions to develop adequately their institutional bilingualism;

LANGUAGE OF SERVICE

Service of Equal Quality

(11) ensure that all sectors of the Department, at headquarters and in the regions, in which staff is in contact with French- and English-speaking clients, take steps to provide service of equal quality in both official languages over the telephone, in writing or in person, and that delays in the case of one or the other language which are incompatible with the principle of equal service are avoided;

Communications with Callers and Other Users of Services

- (12) take any measures that are necessary to increase the level of institutional bilingualism wherever it is at present inadequate, by an appropriate distribution of sufficient bilingual employees or by appropriately assigning, within the same service, unilingual employees from each of the language groups, so that the telephone can be answered spontaneously in both languages and services can be provided in the caller's or user's preferred language, by all units in which contacts with both language groups normally occur, special attention being paid to units which provide emergency or rescue services or handle fire alarms and requests for medical or police assistance:
- (a) by ensuring that henceforth unilingual receptionists, secretaries and other employees can identify their service in both languages over the telephone and refer the call (using a simple phrase in the caller's language such as "One moment, please" or "Un instant, s'il vous plaît") to an employee who can provide immediately the requested service in the caller's language;
- (b) by regularly reminding all staff, and especially those directly concerned, of the Department's policy regarding telephone service, by means of circulars, memoranda or the Department's internal bulletin, specifying that the guidelines apply to services provided to departmental staff as well as to its clients;

Correspondence

- (13) (a) ensure that the Department's policy of answering mail in the language of the addressee continues to be observed and every effort is made to encourage employees with the necessary linguistic competence to originate and reply to correspondence directly in English or in French as the case may be;
- (b) require all its units to take full advantage of their institutional bilingualism and thus avoid costly, and unjustified, translation of incoming or outgoing correspondence;
- (c) provide editor-revisors, model letters and other linguistic aids to speed the work and assist in maintaining an equal standard in both official languages;

Publications

(14) (a) do its utmost to publish its brochures, pamphlets and other informational material in bilingual format; ensure that publications with separate French and English versions appear simultaneously in both official languages; indicate in each separate version (in the other official language) that a version in the other language is available and state where it may be obtained;

- (b) ensure that personnel responsible for distribution see that sufficient stocks are kept throughout the country of both versions of unilingual publications;
- (c) take positive steps to encourage original drafting in French of a significant number of publications in order to achieve a better balance between texts drafted in English and texts drafted in French, and ensure equal editorial input by both language groups;
- (d) monitor the linguistic quality of publications and ensure that the information is equally well presented and free of error in both languages and the bilingual nature of the Forces is made clear:
- (e) where the format of "regional" publications implies precedence for one language, see that precedence is given to French in copies distributed in areas or in units where French is the language of the majority and to English in copies distributed in areas where English is the language of the majority and create as far as possible a balance as regards precedence in the case of "national" publications;

Forms and Cards

- (15) (a) complete the Department's program for conversion of forms for the public in 1978 so that all are bilingual;
- (b) monitor the linguistic quality of new and existing forms to ensure that the two texts are equally correct;
- (c) ensure that employees use the official language of the person being served when they complete (or partly fill in) forms for members of the public and forms dealing with personal matters for members of the Department or their dependants;
- (d) ensure that locally-produced forms are bilingual when they are to be used by members of both language groups and that, as a general rule, visiting cards used by its staff are bilingual;

Reception and Security Control

- (16) (a) ensure that henceforth the personnel at all reception desks and security controls in DND buildings within the National Capital Region are able to provide equally satisfactory service in both official languages at all times;
- (b) ensure that its personnel and those it employs under contract to work at reception desks and security controls at all its establishments in Canada and its own establishments abroad can provide satisfactory service in both official languages where both language communities are represented either by servicemen and women employed at the establishment or in transit, by dependants, or by members of the population of the surrounding area;
- (c) ensure that, at establishments where only one official language group is represented, reception and security staff are aware of the linguistic resources they can call on for prompt assistance if the need to communicate in the other language should arise;

Bilingual Image of Canada

(17) (a) remind its senior officials and other representatives that, in their contacts with the public in Canada or abroad (whatever the nature of these contacts), they

must always respect the equal status of Canada's two official languages, accord them their rightful places and ensure that the Department projects the bilingual image of Canada;

- (b) provide interpretation facilities for meetings, conferences, seminars, briefing sessions or gatherings it organizes, which are attended by members of both official language groups from outside the Department, unless all present can understand and use both languages;
- (c) when the Department sends its employees as representatives or resource staff to meetings, conferences, or other gatherings at which members of both official language groups are present, it take all possible steps to ensure that their services can be made available in English and French;

Signs

- (18) (a) ensure that by October 31, 1978, all informational and directional signs at NDHQ, Bases and DND establishments, and those elsewhere for which the Department is responsible, are bilingual and free from grammatical and spelling errors;
- (b) ensure that by March 31, 1978, all DND vehicle, ship and aircraft markings are bilingual, both in Canada and abroad, and that all DND-owned auxiliary equipment such as steps for aircraft, gangways, and fueling equipment bear departmental identification in both official languages;

Services to the Travelling Public

- (19) (a) at all Air Bases where the Department provides facilities for military or civilian travellers, ensure that:
- (i) ground services such as information, reception and auxiliary services (e.g. cafeterias and magazine kiosks) and transit and stopover facilities, whether provided to passengers by DND or its intermediaries, are actively offered and provided in both official languages;
- (ii) announcements for the benefit of travellers are made in Canada's two official languages, precedence being given to the official language predominating in the area or to the official language more widely spoken by the "clients" being served;
- (iii) when an individual is paged, the announcement is made in his or her official language or in both official languages;
- (b) see that there is an adequate degree of collective bilingualism on every DND passenger flight, particularly in the cabin staff, and that in-flight announcements to passengers are invariably made in both official languages;

Public Information and Use of Media

(20) (a) continuously monitor the use being made of the advertising and communications media to ensure that they enable the Department to communicate with and to provide service throughout the country to the two official language groups on an equitable basis (this necessitates, among other things, using weekly papers in provinces or areas where dailies are published in only one of the official languages);

- (b) assess the linguistic capability of each regional information office and if it is not able to provide service in both official languages now, remedy the situation without delay;
- (c) issue specific guidelines to all information officers detailing their obligations under the Official Languages Act, requiring that, among other things,
- (i) all press releases from NDHQ and regional information offices are issued simultaneously in both official languages;
- (ii) at all press conferences, arrangements are made to deal with the media in both official languages, unless the subject is of purely local interest and only representatives of the media of one official language group wish to attend;
- (iii) the bilingual image of Canada is projected abroad by maintaining an equitable balance between the use of the two official languages in dealings with foreign media, particularly in matters pertaining to the UN or NATO;

Exhibitions and Displays

- (21) (a) take steps immediately to ensure that the Exhibitions and Displays Directorate always has an adequate level of collective bilingualism to enable it to initiate creative work in French and manage the French part of its programs as effectively as it does the English part;
- (b) see that when the Department takes part in an exhibition, the unit involved assigns to it enough bilingual or unilingual staff from both linguistic groups to provide service to the public in both official languages at all times;
- (c) make sure that displays and publicity materials for use at exhibitions are produced in both official languages and displayed in both official languages and that precedence is given to the official language of the majority of the local population;
- (d) ensure that in showing audio-visual material the Department respects the linguistic preferences of the audiences and that personnel in attendance are always able to make the necessary linguistic arrangements;

Emergency Assistance

- (22) (a) in providing support to civil authorities in emergencies or disasters, DND continue to serve both official language groups in their respective language;
- (b) continue to ensure that DND personnel responsible for co-ordinating such assistance take the linguistic aspects into account in their planning;
- (c) continue to ensure that the appropriate language or languages are used in instructions and notices on DND supplies, material, equipment and so on, used in carrying out these tasks;

Search and Rescue

(23) (a) immediately review the linguistic identification of positions at the four Search and Rescue co-ordination centres with the object of ensuring a bilingual capability 24 hours a day, 7 days a week, and have the required bilingual capability at Trenton and Halifax before March 31, 1979; aim to have the required bilingual capability at the other centres by March 31, 1980;

(b) make sure that all publications distributed to the public concerning the Search and Rescue service are available in both official languages throughout the country and have them published in bilingual format wherever possible;

Supply and Procurement

- (24) (a) develop and issue by December 31, 1978, a specific policy on the use of the two official languages in the various stages of the supply and procurement processes which affect the public (suppliers, manufacturers and so on);
- (b) set up a monitoring system to ensure that plans, performance specifications and documents used in tendering and drawing up contracts are offered in both official languages and on the same basis, whether negotiations are conducted directly by DND or through a third party such as the Department of Supply and Services:
- (c) see that the units of the Department concerned (such as those of DG Proc S) have sufficient collective bilingualism and provide service in both languages with equal promptness;
- (d) instruct quality control services (such as DGQA) and financial and auditing services to ascertain the official language requirements of each supplier and contractor they are involved with and to acquire sufficient collective bilingualism to carry out their duties relating to this public with equal efficiency in both official languages;

LANGUAGE OF WORK AND OF INTERNAL COMMUNICATIONS

- (25) require military personnel, new recruits and civilians to state the official language(s) they wish to use normally as their language(s) of work and make every effort to respect this wish;
- (26) take the necessary measures so that an officer or NCO is not posted to a unit whose normal language of work he or she is not able to use, if this would result in the individual imposing his or her language on the unit;
- (27) review recruiting and promotion procedures and eliminate any requirements which reflect the Department's inability at some time to provide the same support to a Francophone in French as is normally available to an Anglophone in English;

Work Instruments, Support and Auxiliary Services

- (28) (a) ensure that work instruments are made available in the language of the individual who uses them and they are equally complete in both languages;
- (b) take whatever measures are required to provide support and technical services (stenographers, technicians, clerks, etc.) in the appropriate language in all cases where the non-availability of these services in French or in English prevents staff members from using their own language as a language of work;
- (c) ensure henceforth that all services such as those falling under Personnel and Administration fully respect the known or anticipated language preferences of employees and that job descriptions of interest to employees of both language groups are made available simultaneously in both official languages;

- (29) (a) start translating technical material without delay and expand the throughput as fast as the availability of competent translators permits, taking advantage of whatever technological aids to translation may be available;
- (b) henceforth make it an essential condition in any negotiation or contract or agreement for the purchase of goods or services that the supplier provide bilingual documentation such as manuals, operating instructions and so on, and inform all interested parties, including the Department of Supply and Services, of this condition;

Decision-Making Process

- (30) (a) in order to respect the equal status of the two official languages, ensure that both can be used at meetings of the Defence Council, Defence Management Committee, Operations Briefing and in the advisory and decision-making processes throughout NDHQ;
- (b) ensure that the requirements of the Official Languages Act are taken into account and integrated at the initial stage into all planning, organization, personnel policies, budgeting and decision-making processes;

Communications with International Organizations

(31) review by August 31, 1978, its communications with NATO and other international organizations which include English and French among their official languages; take practical steps to ensure that French as well as English can be and is used by DND personnel dealing with these organizations;

Training and Development

- (32) (a) ensure an on-going re-alignment of CF Training System so that both official language groups are involved equitably in the design, implementation and control of training programs so that training may be as well suited to the needs of Francophones as it is to the needs of Anglophones;
- (b) ensure that all training and development become equally accessible in the two official languages and that the quality of the programs, the courses and the instruction are equivalent in the two languages;
- (c) draw up an inventory by August 31, 1978, of the internal and external resources still needed to ensure equitable professional training and development in both official languages with a view to allocating the resources required;
- (33) (a) arrange more training and development courses for Francophones to be conducted in places where the atmosphere is favourable to the normal use of the French language in the same way as English courses are conducted in places that favour the use of English;
- (b) to this end, ensure that there is a fair balance between the number of training schools located and courses given in a French milieu and the schools located or courses given in an English milieu so that the two languages have equal or equivalent advantages and enjoy throughout the Canadian Forces similar natural support from both language communities;

Military Colleges

(34) (a) ensure that the military college system provides Anglophone and Francophone cadets with equivalent academic opportunities in the official language of their choice;

- (b) ensure that the environment in the military college system enables both Anglophone and Francophone cadets to achieve self-realization in their own language, for example, by making available library services and research materials, support services, counselling and social amenities in the official language of the cadets concerned:
- (c) emphasize the teaching of the official languages at CMR, RMC and RRMC, with the aim of producing officers functionally competent in both languages;

Staff Colleges and Schools and Specialist Courses for NCOs

- (35) (a) by August 31, 1978, provide staff colleges and schools as well as management, leadership and other courses for NCOs with the required English-and French-speaking instructors, lecturers, guest lecturers, etc., so that by December 31, 1978, course programs are available as a rule in both official languages, using different methods if necessary (such as video-tapes, films, etc.) but ensuring that the courses and the quality of instruction provide learning opportunities of comparable standard in the two languages;
- (b) provide simultaneous interpretation services whenever observance of the Act would require such services;

National Defence College

(36) complete arrangements to provide simultaneous interpretation, and course materials and library resources in both official languages, by the 1979-80 academic year and increase the number of Francophone course members to a level enabling this college to integrate the two languages into its structure and activities;

Recruiting

- (37) (a) make the necessary administrative arrangements so that recruiting offices can provide the full counselling, recruiting and selection process (interviews, tests, medical examinations, etc.) in the official language of the individual's choice;
- (b) henceforth administer language proficiency and aptitude tests to both Anglophone and Francophone recruits at the most appropriate point in their early training, so as to identify at an early stage those most likely to acquire, through subsequent language training, the level of bilingualism required by DND's various positions;
- (c) do everything possible to streamline the process so that the enrolment of recruits of one official language group is not delayed more than the enrolment of recruits of the other due to scheduling of training in their official language;
- (38) (a) intensify its recruitment program to ensure the presence of civilian and military members of both language groups in such numbers as will achieve equal status of the official languages from the standpoint of their use in all sectors of the Department;
- (b) review the Department's relations with universities, technical colleges, professional associations and other organizations for purposes of recruitment, determine the extent to which the members of the two language groups are actually reached through the Department's recruitment methods, and take any new initiatives that are required;

(c) ensure that all members of selection boards can communicate with candidates in the official language chosen by the latter; inform candidates of this right in advance;

Reserve

- (39) (a) take steps immediately to provide bilingual training manuals for the Reserve, expediting translation where necessary;
- (b) ensure that instruction and all training support for all levels are made equally available in both languages and are of the same standard;
- (c) identify immediately as FLUs those units "tentatively selected to become FLUs";
- (d) ensure that in assigning units of the Reserve or individual reservists to duty with regular forces, the preferred working language of the unit or the individual is respected;

Cadet Corps

- (40) (a) encourage the formation of English and French cadet units in such a way as to foster equal treatment of both official languages; when bilingual cadet units are deemed desirable, make every effort to ensure that those responsible are capable of communicating with and providing their services to both language groups in their respective languages;
- (b) see that DND, in co-operation with other agencies, if need be, ensures that Francophone cadets receive training and instruction in French equivalent to that received in English by Anglophone cadets and, in fulfilling this recommendation, pay particular attention to the provision of training aids and instruction materials in French:

LANGUAGE TRAINING—OFFICIAL LANGUAGES

- (41) develop plans and strategies whereby language training for military personnel of both official language groups would normally follow the same criteria, so that both groups share common obligations or privileges and have the same employability across the CF system;
- (42) ensure that language training programs continue to be job-related and that graduates are taught to a level high enough for them to perform their duties adequately in their second language;
- (43) review by December 31, 1978, the effectiveness of the various language training programs, in particular Base Language Training Program (BLTP), and take whatever remedial measures are necessary;
- (44) (a) ensure that voluntary language training provided to military personnel of one language group is made available on a similar basis to military personnel of the other language group;
- (b) adopt and apply a consistent policy in admitting dependants into classes of the Base Language Training Program;

LANGUAGE OF INTERNAL SERVICES

Medical and Dental Services

- (45) (a) formulate by August 31, 1978, a set of specific objectives for medical and dental services aimed at ensuring service in both official languages in accordance with the requirements of the Official Languages Act and specifically at providing patient care in the preferred language of the patient, whether French or English; take all possible steps to ensure that the service is actively offered and of equal quality in both languages;
- (b) issue these objectives, in bilingual format, to all employees of Medical and Dental Services, and inform them of whatever actions are necessary to comply with them;
- (c) develop and carry out an implementation program with respect to these objectives, indicating target dates and designating persons or centres responsible for each stage or activity;
- (46) (a) take steps to ensure immediately that at the Admission Desk, in the Emergency Ward, on the switchboard, and at any and all contact points between NDMC and other CF Hospitals and the public (whether the general public or the military community), staff are able to provide service in both languages, at all hours of the day and night;
- (b) establish, by August 31, 1978, a mechanism to indicate on medical files the patient's preferred language;
- (47) (a) develop immediately (in view of the present imbalance between the use of the two official languages within DND Medical and Dental Services) a program that will foster the use of French and make it easier for employees who choose to do so to use that language, thereby ensuring that the use of the two official languages reflects their equal status;
- (b) complete a thorough review by August 31, 1978, of all administrative, professional, and technical manuals used within Medical and Dental Services, verifying their actual linguistic status;
- (c) develop and carry out an implementation program and establish a list of priorities and deadlines which will guarantee that up-to-date versions of departmentally-originated basic work instruments (manuals, orders, directives, etc.) will rapidly be made available in both official languages;
- (d) continue the policy whereby any new departmentally-originated manual or amendment is published in both official languages simultaneously;
- (e) (i) procure and make available to staff externally-originated work instruments in both English and French where translations or equivalent texts in the two languages already exist;
- (ii) assume responsibility for the translation of other externally-originated work instruments which are necessary to staff in carrying out their duties;
- (iii) whenever possible, work in co-operation with other agencies, universities or medical institutions for the translation and procurement of externally-originated work instruments:

(48) identify systematically in all those communities where it would be useful to do so the medical or dental professionals who could provide their services to dependants in the appropriate official language(s); where medical or dental services are not available in such communities in one of the official languages, provide other assistance which will enable dependants to obtain the services they need in their official language;

Legal Services

- (49) (a) staff the legal services positions (including those of lawyers, court reporters, and clerical personnel) at NDHQ and in the regions with the necessary number of bilingual incumbents in order to give these units the capacity to provide full and equal service to both language groups, paying special attention to headquarters positions;
- (b) ensure that all forms, directives, etc. are in bilingual format, and that forms are filled in the appropriate language;
- (c) encourage original drafting of orders, legal judgements, etc. in French;
- (d) take steps to reassure servicemen that those charged with offences are free to choose the language in which they will be tried, whether by summary trial or by court martial, ensuring that the certificate required by section 9 of CFAO 19-25 is available in both official languages at all CF establishments;
- (e) develop standard requirements for court interpreters and identify those in the Department who are qualified to translate from English to French and vice versa so that the accused, witnesses and so on may testify and also hear the proceedings in their own language; prepare a list of those so identified and make it available to all concerned; use interpreters whenever necessary to ensure that justice is served in the appropriate language in all courts of DND;

Security

- (50) (a) ensure that the staffing of military police positions allows the Department to provide security services in both official languages in accordance with the requirements of the Official Languages Act; ensure that the identification and staffing of positions at supervisory levels and especially at NDHQ provides for an equitable representation of both languages;
- (b) ensure that positions are filled as identified, paying particular attention to those with investigative duties;
- (c) examine the situation at the CF Detention Barracks and take steps to ensure that the basic linguistic rights of all detainees are respected, in every aspect of their life at the Barracks, including discipline, medical services, and amenities;

Social Development Services

- (51) (a) review and revise the identification of social work positions to ensure that the Department is truly able to provide service of equal quality in both official languages where the needs of both groups have to be met; take measures to fill all social work positions as identified;
- (b) abandon the practice of requesting or allowing a person's commanding officer to act as interpreter in a counselling situation;

- (c) ensure that all educational counselling (drug, financial, etc.) or other sessions conducted by Social Development Services respect the equal status and privileges of the two official languages;
- (d) continue the efforts to acquire films and other educational material in both official languages and produce all posters, pamphlets, and other documents in bilingual format;

Accommodation and Related Services

- (52) (a) ensure that in all CF Base housing offices, and at the Europahof in Lahr, service is available and actively offered in both official languages when the needs of both groups have to be met;
- (b) ensure that by August 31, 1978, all orders, forms, information booklets, leases, etc. relating to housing are in both official languages, in bilingual format whenever possible;
- (c) ensure that there is a bilingual capability enabling all CF Bases and Stations to respond to emergency phone calls (fire, medical, etc.) at all times; make similar arrangements for "trouble calls" desks;

CANEX

- (53) (a) revise the CANEX policy on bilingualism in order to ensure conformity with the Official Languages Act;
- (b) ensure that in CANEX outlets bilingual service is actively offered and provided in accordance with the requirements of the Official Languages Act;
- (c) ensure that all concessionaires conform to CANEX bilingualism policy and set up a permanent system to monitor the situation;
- (d) establish by December 31, 1978, a linguistic requirement for all CANEX positions (full and part-time) whether public or non-public, to ensure that CANEX can conform to the Act with regard to service to the public at all its outlets;
- (e) establish priorities so that the Identification Desk and other essential services or points of contact can always offer service in both languages;
- (f) take action to fill all CANEX positions in accordance with their linguistic requirements;
- (g) ensure that unilinguals of *both* linguistic groups are put on an equal footing in the hiring practices of CANEX outlets;
- (54) increase the number of Francophones at headquarters so as to give CANEX better capability to respond to the needs of Francophones, whether they are CANEX employees or customers; ensure that officials who are in communication with units in Quebec can speak French;
- (55) (a) continue the practice of issuing all CANEX publications, signs etc. in bilingual format, and continue to monitor them;
- (b) ensure that locally-made signs in CANEX outlets are bilingual;

(c) establish a procedure for the revision of translations of publications, advertising slogans, etc., so as to ensure that the text is of equal linguistic quality in both languages;

Recreation and Amenities

- (56) take steps to ensure that, as a rule, both language groups are represented on Community Councils and Base Fund Committees;
- (57) encourage Base newspapers to reflect properly the presence of both official language groups through the publication in both languages of articles and information which concern both groups; seek ways to ensure that representation on advisory or editorial committees fairly reflects the interests of the two linguistic communities; invite those concerned to take practical steps to ensure that both languages are used as source languages;
- (58) establish a policy (and inform all concerned) to encourage recreational activities in both languages for both servicemen and families, in accordance with the needs and wishes of both language groups; provide funding on an equitable basis;
- (59) in all international events, tournaments, meetings, etc., strive in every possible way to portray henceforth the bilingual nature of Canada;
- (60) (a) at Base cinemas, ensure that henceforth the programming meets the needs of both language groups; involve Francophones as a matter of course in selecting French-language films;
- (b) where the Department sends out film, video-tapes, or other material to "isolated" units, ensure that both official language groups are equally well-served;
- (61) (a) ensure that Canadian Forces radio and television stations consistently respect the Official Languages Act;
- (b) continue negotiations to augment the transmitting power of the French radio station in Lahr (RFC) to a level equal to that of the English radio station and ensure that both language communities are equally well-served by the soon-to-be-established television station in Lahr;
- (62) at all messes and in all community activities sponsored by the Department take concrete measures to ensure equality of service, of opportunity, and of self-realization for both language groups; ensure furthermore that all announcements, information, signs, as well as personnel and activities meet the needs of both language communities;
- (63) fill all permanent positions in the Physical Education and Recreation sphere so as to ensure an adequate level of institutional bilingualism;

Adult Education

- (64) take all measures within its power to assist the members of both language groups to obtain equality of educational opportunity in evening classes;
- (65) in Lahr, take measures to establish German classes for Francophones as well as for Anglophones;

(66) at the CF Foreign Language School, take immediate measures to eliminate the unequal treatment of Francophones and introduce new policies and practices to ensure full equality between the two language groups;

Education of Dependants

- (67) (a) carry out a thorough and detailed review of the DND school system, reassessing the needs it is intended to meet and what it has done to meet them; examine the way in which directives have been applied concerning the organization and operation of schools and classes in each of the official languages; study applications for admission that have been rejected to determine whether directives, and the way they have been applied, have prevented children from taking advantage of the educational opportunities DND provides, this being particularly important in places where there is no school in one of the official languages or where higher school enrolments would enhance educational possibilities;
- (b) determine to what extent the present DND school system enables both official language groups to get the maximum benefit from its schools and classes and offers them every possible chance of having their children taught in their own language, of participating in the work of school boards, and of receiving in each case sufficient pedagogical, technical, financial and material support for the proper operation of the schools or classes;
- (c) determine whether the teaching staff of both the English and French sides receive the necessary support;
- (68) (a) using as a guide information obtained in the review recommended above, take practical steps to:
- (i) ensure equality of service and opportunity in all facets of education for dependants of both language groups;
- (ii) ensure equally favorable working conditions for all staff, teachers, administrators, etc., of both language groups;
- (b) reconsider the per capita formula for grants to schools and establish a new formula which will not be to the disadvantage of schools with small enrolments, or prevent them from having facilities or activities which are considered basic necessities in other, larger schools;
- (c) reassess the situation regarding the admittance to DND schools of children who are not dependants of DND employees (paying particular attention to areas where there are no schools in one of the official languages or where enrolment in DND schools is low);
- (d) ensure that classes given in French for Francophone children are not required to serve as immersion classes for Anglophones;
- (69) (a) avoid situations whereby dependants are forced to be educated in their second language; in order to correct the situation created by the present lack of opportunities in one language, amend the criteria for admission of dependants to classes given in French, so that dependants who were at some point unable to get instruction in their mother tongue through lack of adequate facilities, are not thereby barred from ever going to school in their own language; apply this principle to Anglophones should the need arise;
- (b) ensure that relevant Administrative Orders (such as CFAO 54-5) on learning opportunities provided to dependants are consistently applied vis-à-vis both

language groups and interpreted as generously as possible whenever proper observance of the OLA is involved;

- (70) (a) amend or modify CFAO 54-5, CFAO 54-1, CFSO 128/75, and any other directives, orders, and agreements relating to the education of dependants, to eliminate all provisions which perpetuate the inequality of status between the two language groups with regard to educational opportunity;
- (b) ensure that collaboration with and reliance on provincial, county, or municipal school officials do not in any way work against equality of educational opportunity for both language groups, renegotiating agreements with provinces and school boards, if necessary;
- (71) inform servicemen and civilian employees of all available and applicable military and civilian education allowances with a view to helping them have their dependants educated in their mother tongue; take all the steps within its power to have these allowances increased when this is necessary to cover all unusual expenses incurred in order to obtain education in the dependant's mother tongue;

JOB SECURITY AND CONSULTATION

(72) ensure that the Commissioner's recommendations are applied without infringement of employees' job security and opportunity for advancement; if necessary, consult the unions and employee associations in connection with their implementation;

HANDLING OF COMPLAINTS

(73) deal with complaints taken up with the Department by the Commissioner of Official Languages and take corrective action in the shortest possible time, and this notwithstanding any action taken by the Department with respect to the recommendations contained in this report or any of the target dates therein.







(69) (a) d'éviter les situations qui forcent les personnes à charge à s'instruire dans leur langue seconde; afin de corriger la situation qui a été créée par les déficiences dans une des langues, de modifier les conditions d'admission des personnes à charge dans les classes de langue française de telle sorte que les personnes à charge qui, à un moment ou à un autre, n'ont pu recevoir l'enseignement dans leur langue maternelle à cause du manque d'installations appropriées ne soient pas de ce fait empéchées de faire un jour leurs études dans leur langue; d'appliquer ce principe aux anglophones si le besoin se présentait;

(b) de s'assurer que les Ordonnances administratives (comme l'OAFC 54-5) relatives aux possibilités de formation qui sont offertes aux personnes à charge sont appliquées de façon uniforme vis-à-vis des deux groupes linguistiques et interprétées aussi généreusement que possible chaque fois que le respect de la Loi sur les langues officielles l'exige;

(70) (a) de modifier l'OAFC 54-5, l'OAFC 54-1, l'OSFC 128/75 de même que toutes les autres directives, ordonnances et ententes relatives à l'enseignement dispensé aux personnes à charge afin d'éliminer toute disposition qui contribue à perpétuer l'inégalité de statut entre les deux groupes linguistiques en ce qui concerne l'accessibilité à l'enseignement;

(b) de s'assurer que la collaboration avec les administrateurs scolaires des provinces, des comtés ou des municipalités et la dépendance qui existe envers eux n'empêchent nullement d'offrir aux deux groupes linguistiques des chances égales de s'instruire dans leur langue; dans cette perspective, de reprendre les négociations, s'il y a lieu, touchant les ententes spéciales conclues avec les provinces et avec les conseils scolaires;

(71) de faire part aux militaires et aux employés civils de toutes les allocations scolaires militaires et civiles existantes, auxquelles ils sont admissibles, en vue de leur permettre de faire instruire les personnes qui dépendent d'eux dans leur langue maternelle; de prendre les mesures en son pouvoir pour faire accroître ces allocations, s'il y a lieu, afin de couvrir toutes les dépenses supplémentaires requises en vue d'assurer l'accès à l'enseignement dans la langue maternelle des personnes à charge;

SÉCURITÉ D'EMPLOI ET CONSULTATION

(72) de s'assurer que les recommandations du Commissaire sont appliquées tout en sauvegardant la sécurité d'emploi et les chances d'avancement du personnel; de consulter, au besoin, les syndicats et associations d'employés au sujet de la mise en œuvre des recommandations;

KECTEWENL DES PLAINTES

(73) d'accorder aux plaintes que le Commissaire aux langues officielles lui signale toute l'attention qu'elles méritent et de prendre le plus tôt possible les mesures qui s'imposent, nonobstant les dispositions prises pour donner suite aux présentes recommandations et les échéances qui peuvent s'y rattacher.

(64) de prendre toutes les mesures relevant de sa compétence pour aider les membres des deux groupes linguistiques à obtenir des chances égales de suivre des cours du soir ;

(65) d'organiser des cours d'allemand à Lahr tant pour les francophones que pour les anglophones;

(66) de prendre des mesures immédiates afin de faire disparaître l'inégalité dont sont victimes les francophones qui fréquentent l'École des langues étrangères des Forces canadiennes et d'instaurer de nouveaux principes et de nouvelles règles en vue d'assurer une égalité parfaite aux deux groupes linguistiques;

Enseignement dispensé aux personnes à charge

(67) (a) de réexaminer de façon complète et approfondie son réseau scolaire afin de réévaluer les besoins à combler et les moyens qui ont été pris pour y répondre; d'examiner comment les directives ont été appliquées concernant l'organisation et le fonctionnement des écoles ou des classes dans chacune des deux langues officielles; d'étudier les demandes d'admission qui ont été rejetées afin de déterminer si les directives et la façon dont elles ont été appliquées ont empêché des enfants de jouir des possibilités d'enseignement offertes par le MDN, ceci revêtant une importance particulière là où il n'y a pas d'école dispensant l'enseignement dans l'une des deux langues officielles ou lorsqu'un nombre plus l'enseignement dans l'une des deux langues officielles ou lorsqu'un nombre plus élevé d'inscriptions favoriserait des possibilités d'enseignement accrues;

(b) d'établir dans quelle mesure l'actuel réseau scolaire du MDN permet aux deux groupes linguistiques de bénéficier au maximum de ses écoles ou de ses classes et leur offre toutes les chances possibles de faire instruire leurs enfants dans leur langue, de participer aux travaux des conseils scolaires et de jouir de l'appui pédagogique, technique, financier et matériel nécessaire, dans chaque cas, au bon fonctionnement des écoles ou des classes;

(c) de vérifier dans quelle mesure le personnel enseignant du secteur anglais comme du secteur français bénéficie de l'appui utile;

(68) (a) s'inspirant des renseignements obtenus au moyen de l'examen recommandé ci-dessus, de prendre les mesures appropriées pour :

(i) assurer l'égalité des services et des chances dans tout ce qui touche à l'enseignement dispensé aux personnes à charge deux groupes linguistiques;

(ii) assurer des conditions de travail également favorables à tous les employés, enseignants, administrateurs, etc. de chacun des deux groupes linguistiques ;

(b) de réexaminer la formule actuelle des subventions accordées aux écoles selon le nombre de leurs élèves et de concevoir une nouvelle formule qui, d'une part, ne désavantagera pas les écoles ayant un petit nombre d'élèves et, d'autre part, ne les empêchera pas de jouir des installations ou des activités qui sont considérées comme essentielles dans d'autres écoles plus grandes;

(c) de réévaluer la question de l'admission aux écoles du MDN des enfants qui ne sont pas des personnes à charge du personnel du MDN, en portant une attention spéciale aux endroits privés d'écoles dans l'une des deux langues officielles ou dont les inscriptions aux écoles du MDN sont peu nombreuses;

(d) de s'assurer que les classes de langue française destinées aux enfants francophones;

- (55) (a) de continuer à faire paraître sous forme bilingue les publications, écriteaux et autres documents des Économats et à exercer un contrôle dans ce domaine;
- (b) de veiller à ce que les écriteaux fabriqués dans les établissements des Economats soient bilingues;
- (c) de fixer des règles pour la révision des traductions de publications, de slogans publicitaires, etc., de manière à s'assurer que la qualité de ces documents est la même dans les deux langues;

Loisirs et commodités

- (56) de prendre les dispositions nécessaires pour que les deux groupes linguistiques soient généralement représentés au sein des conseils communautaires et des comités d'administration des Fonds des bases;
- (57) d'encourager les journaux des bases à reflèter convenablement la présence des deux groupes linguistiques grâce à la publication dans les deux langues d'articles et de renseignements intéressant les deux groupes; de chercher les moyens d'assurer que la composition des comités de consultation et de révision démontre de façon équitable l'intérêt des deux communautés linguistiques; d'inviter les intéressés à prendre les moyens utiles pour que les deux langues soient utilisées comme langues de rédaction initiale;
- (58) d'arrêter une ligne de conduite (et d'en informer tous les intéressés) en vue de promouvoir des activités récréatives dans les deux langues, tant pour les militaires que pour leurs familles, et ce, en tenant compte des besoins et des désirs des deux groupes linguistiques ; de fournir des fonds de façon équitable ;
- (59) de tout mettre en œuvre dorénavant pour projeter l'image d'un Canada bilingue au cours d'activités internationales telles que tournois, réunions, etc.;
- (60) (a) de s'assurer désormais que les films présentés dans les cinémas des bases répondent aux besoins des deux groupes linguistiques ; de faire en sorte que les francophones aient leur mot à dire dans le choix des films en français ;
- (b) de veiller à ce que les deux groupes linguistiques reçoivent un service égal en ce qui a trait aux films, aux bandes magnétoscopiques ou à tout autre matériel envoyés dans les unités « isolées » ;
- (61) (a) de veiller à ce que les postes de radio et de télévision des Forces canadiennes se conforment en tous points à la Loi sur les langues officielles;
- (b) de poursuivre les négociations en vue d'accroître la puissance d'émission de la station radiophonique de langue française à Lahr (RFC) de manière à la placer sur un pied d'égalité avec la station de langue anglaise et de s'assurer que la station de télévision qui sera bientôt mise sur pied à Lahr offre des services égaux aux deux communautés linguistiques;
- (62) de prendre des mesures concrètes pour que, dans tous les mess et dans toutes les activités communautaires appuyées par le ministère, les deux groupes linguistiques soient placés aur un pied d'égalité en ce qui concerne le service, l'accessibilité et les possibilités de réalisation personnelle; de s'assurer aussi que toutes les annonces, tous les renseignements, tous les écriteaux de même que le personnel et les activités elles-mêmes répondent aux besoins des deux groupes linguistiques;
- (63) de doter tous les postes permanents dans le secteur de l'éducation physique et des loisirs de manière à assurer un niveau satisfaisant de bilinguisme institutionnel;

(c) de s'assurer que, durant toutes les séances d'information ou d'orientation organisées par les services sociaux (et portant sur des sujets comme la drogue, les questions financières, etc.), l'on respecte l'égalité et les privilèges des deux langues officielles;

(d) de poursuivre ses efforts en vue d'acquérir des films et d'autre matériel didactique dans les deux langues officielles ; de faire paraître sous forme bilingue les affiches, les dépliants et tous les autres documents ;

Services de logement et services connexes

(52) (a) de veiller à ce que tous les bureaux de logement des bases des Forces canadiennes de même que l'Europahof à Lahr offrent activement et fournissent leurs services dans les deux langues officielles là où il faut pourvoir aux besoins des deux groupes linguistiques;

(b) de voir à ce que, d'ici le 31 août 1978, toutes les ordonnances, tous les formulaires, tous les livrets d'information, tous les baux et autres documents relatifs au logement soient rédigés dans les deux langues officielles, de préférence sous forme bilingue;

(c) de s'assurer que toutes les bases et unités des Forces canadiennes ont la capacité de répondre, en toute occasion, aux appels téléphoniques d'urgence (innœndie, aide médicale, etc.) dans les deux langues; de prendre des mesures semblables en ce qui concerne les points où l'on reçoit les appels concernant les semblables en ce qui concerne les points où l'on reçoit les appels concernant les

« services-secours »;

Les Économats

(53) (a) de réviser la politique de bilinguisme des Economats afin de s'assurer qu'elle est conforme à la Loi sur les langues officielles;

(b) de veiller à ce que tous les établissements des Economats offrent et donnent activement leurs services dans les deux langues, conformément aux exigences de la Loi sur les langues officielles;

(c) de s'assurer que tous les concessionnaires respectent la politique de bilinguisme des Économats et de prendre les dispositions nécessaires pour surveiller et contrôler la situation de façon permanente;

(d) d'établir, d'ici le 31 décembre 1978, des exigences linguistiques pour tous les postes des Économats (à temps plein et à temps partiel) reliés directement au ministère ou non, afin que les Économats puissent se conformer à la Loi en ce qui a trait au service offert au public à tous ses établissements;

(c) de fixer des priorités de manière à ce que le contrôle d'identité de même que les autres services essentiels ou les points de contact soient toujours en mesure d'offrir leurs services dans les deux langues;

(f) de prendre des mesures précises afin de pourvoir à tous les postes des Économats selon leurs exigences linguistiques ;

(g) de s'assurer que les unilingues des deux groupes linguistiques reçoivent un traitement égal en ce qui a trait aux pratiques d'embauchage dans les établissements des Économats;

(54) d'accroître le nombre de francophones au quartier général de manière à permettre aux Économats de mieux répondre aux besoins des francophones, qu'il s'agisse d'employés ou de clients ; de s'assurer que les cadres appelés à communiquer avec des unités du Québec sont capables de s'exprimer en français ;

- (49) (a) de doter les postes des services juridiques (y compris les postes d'avocats, de sténographes judiciaires et d'employés de bureau) du QGDN et des régions, d'un nombre suffisant de bilingues afin que ces unités soient en mesure de fournir aux deux groupes linguistiques des services complets et en tous points égaux; d'accorder une attention toute particulière aux postes du quartiet général;
- (b) de veiller à ce que tous les formulaires, toutes les directives, etc. soient disponibles sous forme bilingue, et que les formulaires soient remplis dans la langue appropriée;
- (c) d'encourager la rédaction initiale en français des ordonnances, des décisions judiciaires, etc.;
- (d) de prendre les mesures pour rassurer les militaires que ceux d'entre eux qui seraient accusés d'infractions sont libres de choisir la langue dans laquelle ils seront jugés, que ce soit par voie sommaire ou devant une cour martiale; de s'assurer que le certificat requis à la section 9 de l'OAFC 19-25 est disponible dans les deux langues officielles à tous les établissements des Forces canadiennes;
- (e) d'élaborer des exigences types pour les interprètes juridiques et de sélectionner ceux qui, au ministère, ont la compétence voulue pour traduire de l'anglais au français et vice versa, de manière que les accusés, les témoins et autres personnes puissent témoigner et suivre le procès dans leur langue; de dresser une liste de ceux qui auront été ainsi sélectionnés et de la rendre disponible à tous les intéressés; d'employer des interprètes chaque fois que le besoin s'en fait sentir afin que la justice soit rendue dans la langue appropriée par tous les tribunaux du afin que la justice soit rendue dans la langue appropriée par tous les tribunaux du

Sécurité

(50) (a) de doter les postes de la police militaire de façon à permettre au ministère de fournir des services de sécurité dans les deux langues officielles, conformément à la Loi; de s'assurer que le recensement des exigences linguisti-

ques et la dotation des postes des niveaux supérieurs, surtout ceux du QGDN, garantissent une représentation équitable des deux langues;

- (b) de voir à ce que les postes soient dotés selon les exigences linguistiques et d'attacher une importance toute particulière à ceux dont les titulaires sont chargés de mener des enquêtes ;
- (c) d'étudier la situation qui existe aux prisons militaires des Forces armées, et de prendre les dispositions nécessaires pour que les droits linguistiques fondamentaux de tous les détenus soient respectés pendant leur séjour en prison et ce, sur tous les plans, qu'il s'agisse de la discipline, des services médicaux ou des commodités;

Services sociaux

- (51) (a) d'examiner et de réviser les exigences linguistiques des postes de travailleurs sociaux afin que le ministère soit vraiment en mesure de fournir des services de qualité égale dans les deux langues officielles là où il faut pourvoir aux besoins des deux groupes; de prendre les mesures qui s'imposent pour doter tous les postes de travailleurs sociaux selon leurs exigences linguistiques;
- (b) d'abolir l'usage selon lequel on demande ou on permet à un commandant de servir d'interprète à un subordonné au cours d'une séance de consultation à
- caractère personnel;

particulièrement à offrir des soins aux malades dans leur langue d'élection, que ce soit le français ou l'anglais; de prendre les mesures utiles afin qu'un service de qualité égale soit offert de façon active dans les deux langues;

(b) de distribuer, sous forme bilingue, le texte de ces objectifs à tout le personnel des services médicaux et dentaires en lui précisant les mesures à prendre pour s'y conformer;

(c) d'établir et de réaliser par la suite un programme de réalisation de ces objectifs, d'y rattacher des échéances et de désigner, pour chaque point ou activité, les personnes ou organes responsables de son exécution;

(46) (a) de prendre immédiatement les mesures appropriées pour que le personnel du bureau d'admission, du service d'urgence, du service téléphonique et de tous les autres services offerts au public (qu'il s'agisse du grand public ou du personnel militaire) par le CMDN et par les autres hôpitaux des Forces canadiennes soit en mesure de fournir ces services dans les deux langues à toute heure du jour et de la nuit;

(b) d'instaurer, d'ici le 31 août 1978, un procédé permettant d'indiquer dans les dossiers médicaux la langue officielle dans laquelle les malades désirent être traités;

(47) (a) d'élaborer immédiatement (en raison du déséquilibre actuel dans l'usage des deux langues officielles dans les services médicaux et dentaires du MDN) un programme de nature à favoriser l'usage du français et de faciliter les choses aux employés qui décident de se servir de cette langue, assurant ainsi que l'usage des deux langues officielles reflète leur égalité de statut ;

(b) de compléter, d'ici le 31 août 1978, l'inventaire de tous les manuels à caractère professionnel, technique ou administratif utilisés dans les services médicaux et dentaires afin de savoir dans quelle(s) langue(s) ils sont rédigés;

(c) d'élaborer et de réaliser un programme de mise en vigueur et de dresser une liste de priorités et d'échéances afin de garantir la disponibilité rapide d'éditions à jour d'instruments ministériels de base (manuels, ordonnances, directives, etc.) dans les deux langues officielles;

(d) de maintenir le principe selon lequel tout nouveau manuel ministériel ou toute modification doit paraître simultanément dans les deux langues officielles;

(e) (i) d'obtenir et de mettre à la disposition du personnel, en anglais et en français, les instruments de travail autres que ministériels lorsque des traductions ou des textes équivalents dans les deux langues sont déjà disponibles;

(ii) de prendre la responsabilité de la traduction d'instruments de travail unilingues (autres que ministériels) lorsque ceux-ci sont requis par le personnel dans l'exercice de ses fonctions;

(iii) de travailler, dans la mesure du possible, en collaboration avec d'autres agences, universités ou organismes médicaux, en vue de la traduction et de l'acquisition d'instruments de travail autres que ministériels;

(48) de faire un relevé méthodique dans toutes les communautés où l'on jugera l'exercice utile, des professionnels d'ordre médical ou dentaire capables de dispenser des services aux personnes à charge dans la ou les langues officielles appropriées; d'assurer aux dites communautés où ces services ne sont disponibles qu'en une seule des langues officielles d'autres formes d'aide qui permettront aux personnes à charge d'obtenir les services qu'elles requièrent dans leur langue efficielles.

officielle;

- niveaux, sont disponibles dans les deux langues et de qualité égale; (b) de s'assurer que l'enseignement et tout le matériel didactique, à tous les
- française «choisies à titre d'essai »; (c) de procéder immédiatement à l'identification de toutes les unités de langue
- (d) de veiller à ce que soit respectée la langue de travail d'une unité de la Réserve
- ou d'un réserviste affecté aux forces régulières;

Corps de cadets

linguistiques et de leur fournir leurs services et ce, dans la langue respective de responsables de ces unités sont en mesure de communiquer avec les deux groupes lorsqu'on juge préférable de créer des unités bilingues, de s'assurer que les langue française de manière à favoriser l'égalité des deux langues officielles; (40) (a) d'encourager la création d'unités de cadets de langue anglaise et de

(b) de veiller à ce que le MDN, en collaboration avec d'autres agences, s'il y a cyacun des groupes;

matériel d'instruction en français; en s'attachant plus particulièrement à fournir les outils de formation et le une instruction équivalentes à celles que reçoivent leurs homologues anglophones lieu, s'assure que les cadets francophones reçoivent en français une formation et

FORMATION LINGUISTIQUE — LANGUES OFFICIELLES

Canada; obligations ou privilèges et jouissent d'un accès égal aux postes partout au groupes linguistiques, de sorte que les deux groupes soient assujettis aux mêmes formation linguistique des militaires soient normalement les mêmes pour les deux (41) d'élaborer un plan et une stratégie selon lesquels les critères liés à la

satisfaisante dans cette langue; langue seconde pour leur permettre de remplir leurs fonctions d'une façon pratiques du travail et que les diplômés ont une connaissance assez poussée de la (42) de s'assurer que la formation linguistique s'oriente vers les exigences

langues aux bases (PELB), et de prendre toute mesure corrective voulue; formation linguistique, notamment ceux du Programme d'enseignement des (43) de réévaluer d'ici le 31 décembre 1978 l'à-propos des programmes de

de l'autre groupe linguistique; militaires d'un groupe linguistique soit offerte de la même manière aux militaires (44) (a) de veiller à ce que la formation linguistique à titre volontaire fournie aux

d'enseignement des langues aux bases (PELB); trait à l'admission des personnes à charge dans les classes du Programme (b) d'approuver et de mettre en application une politique cohérente en ce qui a

TYNCHE DES SEKNICES INLEKNES

Services médicaux et dentaires

exigences de la Loi, à assurer des services dans les deux langues officielles, et plus concerne les services médicaux et dentaires qui viseraient, conformément aux (45) (a) de formuler, d'ici le 31 août 1978, une série d'objectifs précis en ce qui

jes deux langues; accès à des possibilités d'acquisition de connaissances de niveau équivalent dans ques, etc.), et de s'assurer que les cours et la qualité de l'enseignement donnent ceci grâce à des méthodes différentes, s'il y a lieu, (films, bandes magnétoscopimes de cours soient généralement disponibles dans les deux langues officielles, destinés aux sous-officiers, de sorte que, d'ici le 31 décembre 1978, les program-

(b) de fournir des services d'interprétation simultanée chaque fois que le respect

de la Loi exige de tels services;

Collège de la désense nationale

collège d'intégrer les deux langues à sa structure et à ses activités; le nombre de participants francophones aux cours de saçon à permettre à ce ressources de la bibliothèque, d'ici l'année de formation 1979-80, et d'augmenter simultanée et y fournir dans les deux langues le matériel didactique et les (36) d'y complèter les dispositions déjà prises pour y assurer l'interprétation

Recrutement

vues, tests, examens médicaux, etc.); de ceux-ci, tous les services d'orientation, de recrutement et de sélection (entrede recrutement puissent fournir aux candidats, dans la langue officielle d'élection (37) (a) de prendre les mesures administratives nécessaires pour que les bureaux

postes du MDN; grâce à une formation ultérieure, le degré de bilinguisme nécessité par les divers initiale, de saçon à dépister très tôt ceux qui semblent les plus aptes à acquérir, aux recrues anglophones et francophones au stade opportun de leur formation (b) de saire subir dorénavant des tests de connaissance et d'aptitudes linguistiques

calendrier de la formation dans leur langue; retardé plus que l'enrôlement des recrues parlant l'autre langue, à cause du à ce que l'enrôlement des recrues appartenant à un groupe linguistique ne soit pas (c) de mettre tout en œuvre pour simplifier le processus de recrutement de façon

ministère; aux langues officielles un statut égal quant à leur emploi dans tous les secteurs du membres civils et militaires des deux groupes linguistiques de manière à garantir (38) (a) d'intensifier son activité de recrutement afin d'assurer une présence des

dans ce domaine; tement en vigueur au ministère et de prendre, au besoin, de nouvelles initiatives communautés linguistiques sont effectivement rejoints par les méthodes de recrurecrutement de membres; de déterminer dans quelle mesure les membres des deux divers collèges, les associations professionnelles ou autres organismes en vue du (b) d'examiner les relations que le ministère entretient avec les universités, les

préalable les candidats de ce droit; avec les candidats dans la langue officielle d'élection de ceux-ci; d'informer au (c) de s'assurer que tous les membres des jurys de sélection peuvent communiquer

La Réserve

matériel; manuels d'instruction bilingues et pour accélèrer au besoin la traduction de ce (39) (a) de prendre des mesures immédiates pour fournir à la Réserve des

(31) de réexaminer, d'ici le 31 août 1978, ses communications avec l'OTAN et les autres organismes internationaux qui emploient le français et l'anglais comme langues de travail; de prendre les mesures nécessaires pour que le français de même que l'anglais puissent être employés et le soient effectivement par le personnel du MDN qui a affaire avec ces organismes;

Formation et persectionnement

- (32) (a) d'assurer au Commandement de l'instruction militaire une adaptation constante qui lui permette de faire participer équitablement les deux groupes de langue officielle à la conception, à l'exécution et à la direction des programmes de formation, afin que ceux-ci répondent tout aussi bien aux besoins des francophones qu'à ceux des anglophones;
- (b) de voir à ce que la formation et le perfectionnement deviennent également accessibles dans les deux langues officielles et que la qualité des programmes, des cours et de l'enseignement soit équivalente dans les deux langues ;
- (c) d'inventorier, d'ici le 31 août 1978, les ressources internes et externes qu'il faut pour assurer une formation professionnelle et un perfectionnement équitables dans les deux langues officielles, afin de fournir les ressources requises;
- (33) (a) de prendre les mesures nécessaires pour que davantage de cours de formation et de perfectionnement donnés en français le soient dans un milieu propice à l'épanouissement de la langue française de la même façon que les cours donnés en anglais sont donnés dans des milieux favorables à cette langue;
- (b) de s'assurer à cette fin qu'il y a un juste équilibre entre le nombre d'écoles et le formation installées ou de cours données dans les milieux francophones et le nombre d'écoles ou de cours se trouvant ou se donnant dans des milieux anglophones, afin que les deux langues bénéficient d'avantages égaux ou équivalents et jouissent grâce aux deux collectivités linguistiques, dans tout le réseau des FC, d'un soutien naturel semblable;

Collèges militaires

- (34) (a) de s'assurer que les collèges militaires fournissent aux cadets francophones et anglophones des chances équivalentes de se former ou de se perfectionner dans leur langue d'élection;
- (b) de veiller à ce que le milieu des collèges militaires permette aux cadets francophones et anglophones de se réaliser dans leur propre langue en fournissant, par exemple, dans la langue officielle de chaque intéressé les services des bibilothèques, de soutien et de consultation, la documentation de recherche et les commodités;
- (c) d'accentuer l'enseignement des langues officielles au Collège militaire royal, au Royal Military College, en au Royal Roads Military College, en vue de former des officiers ayant une connaissance pratique des deux langues;

Collèges et écoles d'état-major, et cours spécialisés pour sous-officiers

(35) (a) de voir, d'ici le 31 août 1978, à ce que les ressources humaines appropriées de langue anglaise comme de langue française (instructeurs, professeurs, conférenciers invités, etc.) soient mises à la disposition des collèges et écoles d'état-major, et des responsables de cours de gestion, de commandement, etc.

NES

respecter le désir ainsi exprimé; comme langue(s) de travail et de faire par la suite tous les efforts voulus pour d'indiquer quelle(s) langue(s) officielle(s) ils désirent employer normalement (25) de demander à chaque membre militaire et civil, ainsi qu'à chaque recrue,

; dinu'l á sugnal as être affecté à une telle unité si cela suppose que la personne en cause va imposer incapable de parler la langue appropriée d'une unité donnée ne puisse désormais (26) de prendre les mesures nécessaires afin qu'un officier ou un sous-officier

accordé en anglais à un anglophone; le même soutien en français à un francophone que celui qui est normalement toute exigence qui reflète l'incapacité du ministère à fournir, à un moment donné, (27) de réexaminer ses processus de recrutement et de promotion et dy éliminer

Instruments de travail, services auxiliaires et de soutien

tangues: la langue de leurs utilisateurs et qu'ils soient également complèts dans les deux (28) (a) de voir à ce que les instruments de travail existent et soient fournis dans

membres du personnel d'employer leur propre langue comme langue de travail; chaque cas où l'inexistence en français ou en anglais desdits services empêche les les services techniques et de soutien (sténodatylos, techniciens, commis, etc.) dans (b) de prendre toutes les mesures requises pour fournir dans la langue appropriée

linguistiques sont mises à la disposition des intéressés simultanément dans les bres et que les descriptions des tâches concernant du personnel des deux groupes l'Administration respectent pleinement la préférence connue ou prévue des mem-(c) de s'assurer que désormais tous les services rattachés au Personnel et à

deux langues officielles;

facilitant la traduction; traducteurs qualifiés le permettra, tout en exploitant tout moyen technique d'accroître le rythme de traduction aussi rapidement que la disponibilité de (29) (a) de commencer sans tarder à traduire la documentation technique et

d'informer tous les intéressés, y compris le ministère des Approvisionnements et négociation et de tout contrat d'achat de biens ou services avec ses fournisseurs et gues (guides, manuels d'emploi, etc.) soit une condition sine qua non de toute (b) d'exiger systématiquement dorénavant que la fourniture de documents bilin-

Services, de cette exigence;

Processus des décisions

opérations et des autres organes consultatifs et de décision du QGDU; de la défense, du comité de gestion de la défense, du comité d'information sur les officielles, que les deux langues peuvent être employées aux réunions du conseil (30) (a) de s'assurer, afin de respecter l'égalité de statut des deux langues

en conséquence à tout plan, toute structuration, toute politique en matière de affaire, les exigences de la Loi sur les langues officielles et à ce qu'on les intègre (b) de veiller à ce qu'on prenne en considération, dès le premier stade d'une

de la présentation soit toujours en mesure de prendre les dispositions linguistiques au cours de la présentation de documents audiovisuels et que le personnel chargé (d) de veiller à ce que les préférences linguistiques de l'auditoire soient respectées

dni s'imposent;

Aide aux sinistrés

services dans leur langue respective; d'urgence ou de catastrophe, à procurer aux deux groupes linguistiques des (22) (a) de continuer, lorsqu'il apporte son aide aux autorités civiles en cas

de leur plan d'action; opérations tiennent compte des questions d'ordre linguistique dans l'élaboration (b) de continuer à assurer que les responsables de la coordination de ces

accompagnent le matériel et l'équipement du ministère utilisés dans ces opéra-(c) de continuer à assurer que les instructions et les modes d'emploi qui

tions sont rédigés dans la ou les langues appropriées;

Recherche et sauvetage

1979; de viser à créer aux autres centres, d'ici le 31 mars 1980, le bilinguisme dans les deux langues 24 heures par jour, 7 jours par semaine, d'ici le 31 mars s'assurer que celui de Halisax et celui de Trenton peuvent sournir des services postes des quatre centres de coordination de la recherche et du sauvetage afin de (23) (a) de réviser immédiatement les exigences linguistiques rattachées aux

qu'elles soient autant que possible publiées en éditions bilingues; sauvetage soient disponibles dans les deux langues officielles partout au pays et (b) de veiller à ce que toutes les publications sur le service de la recherche et du

Obtention de matériel et approvisionnement

d'approvisionnement; seurs, fabricants, etc.) aux divers stades du processus d'obtention de matériel et sur l'usage des deux langues officielles dans les rapports avec le public (fournis-(24) (a) d'élaborer et de publier, d'ici le 31 décembre 1978, une politique précise

soient menées par le MDN ou par une tierce partie comme le ministère des disponibles dans les deux langues officielles au même titre, que les négociations devis et les documents utilisés dans les appels d'offres et dans les contrats sont (b) de mettre sur pied un système de contrôle afin de s'assurer que les plans, les

Approvisionnements et Services;

is ugues; et fournissent leurs services avec la même promptitude dans l'une et l'autre nées (comme les services de la DGOMA) aient un bilinguisme collectif suffisant (c) de prendre les mesures nécessaires pour que les unités ministérielles concer-

envers ce public de façon aussi efficace dans une langue que dans l'autre; acquérir le bilinguisme collectif nécessaire pour pouvoir remplir leurs devoirs tous les fournisseurs et de tous les entrepreneurs avec lesquels ils font affaire et à sinanciers et le service de vérissication à s'informer des exigences linguistiques de (d) d'obliger les services du contrôle de la qualité (comme la DGAQ), les services

passagers aux points de transit et aux escales par le MDN ou ses intermédiaires sont activement offerts et assurés dans les deux langues officielles;

(ii) les annonces à l'intention des voyageurs sont saites dans les deux langues officielles du Canada tout en accordant la préséance à la langue officielle la plus répandue dans la région ou à la clientèle à laquelle les annonces s'adressent;

(iii) lorsque quelqu'un est appelé au micro, l'appel se fait dans la langue de la

personne appelée ou dans les deux langues officielles; (b) d'assurer un degré de bilinguisme collectif approprié, particulièrement en ce qui concerne le personnel de cabine pour tous les vols du MDN et de faire en

qui concerne le personnel de cabine pour tous les vols du MDN et de faire en sorte que toutes les annonces en cours de vol soient constamment faites dans les deux langues officielles;

Information destinée au public et emploi des media

(20) (a) d'exercer une surveillance continue afin de s'assurer que l'utilisation faite des organes publicitaires et des organes de communication assure des services égaux aux deux communautés linguistiques du pays, ce qui exige entre autres choses qu'on se serve des hebdomadaires comme substitut dans les provinces et les régions où les quotidiens font défaut dans une des langues officielles;

(b) d'évaluer la compétence linguistique de chaque bureau régional d'information et de prendre des mesures sans tarder pour corriger la situation dans les bureaux qui ne sont pas en mesure à l'heure actuelle de fournir leurs services dans les deux langues officielles;

(c) de donner à tous les agents d'information des directives précises et d'exiger, entre autres choses ; autres choses ;

(i) que tous les communiqués émanant du QGDN et des bureaux régionaux soient distribués simultanément dans les deux langues officielles ;

(ii) que toutes les conférences de presse soient organisées en tenant compte des media des deux groupes linguistiques à moins que les sujet de la conférence ne revête qu'un intérêt purement local et que les journalistes d'un seul groupe linguistique manifestent le désir d'y assister;

(iii) que l'image d'un Canada bilingue soit reflétée à l'étranger en respectant un juste équilibre entre les deux langues officielles dans les relations avec les media étrangers et plus particulièrement en ce qui concerne les questions relatives aux Nations Unies ou à l'OTAN;

Expositions et démonstrations

(21) (a) de prendre des mesures immédiates pour s'assurer que la Direction des expositions et des démonstrations possède toujours un niveau suffisant de bilinguisme collectif pour être en mesure d'utiliser le français au stade même de la création, et d'administrer la partie française de son programme aussi efficacement que la partie anglaise;

(b) lorsqu'une de ses unités participe à une exposition, de veiller à ce qu'il soit prévu un nombre approprié de bilingues ou d'unilingues des deux groupes linguistiques pour assurer en tout temps les services au public dans les deux langues officielles;

(c) de saire en sorte que les étalages et le matériel publicitaire préseance à la expositions le soient dans les deux langues et qu'on accorde la préséance à la langue officielle de la majorité de la population du lieu;

(16) (a) de voir à ce que, dorénavant, le personnel de tous les services d'accueil et de contrôle de la sécurité dans les immeubles du MDN situés dans la région de la Capitale nationale soit en mesure d'offrir en tout temps un service de qualité égale dans chacune des deux langues officielles ;

(b) de veiller à ce que son personnel et les employés contractuels préposés au service d'accueil et de contrôle de la sécurité à ses établissements au Canada et à l'étranger puissent fournir un service approprié dans les deux langues officielles lorsque leur clientèle se compose de membres des deux groupes linguistiques, qu'il s'agisse des militaires stationnés à l'établissement ou de ceux qui s'y trouvent temporairement, des personnes à charge ou de la population environnante;

(c) de s'assurer que, dans les bases où un seul groupe linguistique est représenté, le personnel préposé à l'accueil et à la sécurité est au courant des ressources linguistiques auxquelles il peut faire appel sur-le-champ en cas de besoin;

Caractère bilingue du Canada

(17) (a) de rappeler à ses hauts fonctionnaires et à ses autres représentants qu'ils doivent, lorsqu'ils ont des contacts avec ses publics au Canada ou à l'étranger (quelle que soit la nature de ces contacts), respecter en toutes circonstances le statut d'égalité des deux langues officielles du Canada, leur accorder la place qui leur revient et s'assurer que les activités du ministère reflètent le caractère bilingue du Canada;

(b) de fournir des services d'interprétation dans le cas de réunions, conférences, colloques, séances d'information ou assemblées qu'il organise et auxquels participent des personnes des deux groupes linguistiques non membres du ministère, à moins que toutes les personnes présentes puissent comprendre et se servir des deux langues;

(c) lorsqu'il envoie ses employés comme représentants ou comme conseillers à des rencontres, des conférences, ou à des réunions diverses, de prendre toutes les mesures possibles pour que les personnes en cause puissent fournir leurs services en français et en anglais si des membres des deux groupes linguistiques sont

bresents;

Écriteaux

(18) (a) de s'assurer que, d'ici le 31 octobre 1978, tous les écriteaux et panneaux indicateurs, au QGDM, aux bases et aux établissements du MDM, ainsi qu'aux locaux dont le ministère a la responsabilité sont bilingues et exempts de toute erreur grammaticale ou orthographique;

(b) de voir à ce que, d'ici le 31 mars 1978, les inscriptions de tous les véhicules, navires et avions du MDN, au Canada et à l'étranger, soient rendues bilingues et que le nom du ministère soit inscrit dans les deux langues sur toutes les pièces d'équipement auxiliaire appartenant au MDN telles que les escaliers donnant accès aux avions, les passerelles d'embarquement et le matériel de ravitaillement en carburant;

Services assurés aux voyageurs

(19) (a) de s'assurer que, dans toutes les bases aériennes où le ministère offre des services aux voyageurs militaires ou civils :

(i) les services au sol tels que les renseignements, l'accueil et les services auxiliaires (cafétérias et kiosques à journaux, par ex.) ainsi que l'appui fourni aux

compétence voulue à rédiger la correspondance directement en anglais ou en français, selon le cas ;

(b) de saire en sorte que toutes ces unités mettent à prosit leur bilinguisme institutionnel, et qu'elles évitent ainsi les frais élevés qu'occasionne la traduction injustissée de la correspondance;

(c) d'avoir recours au service de rédacteurs-réviseurs et d'utiliser des lettres normalisées et d'autres outils linguistiques susceptibles d'accélérer le travail ou de contribuer au maintien d'une qualité égale dans les deux langues officielles;

Publications 4

(14) (a) de favoriser autant que possible l'édition sous forme bilingue de ses brochures, dépliants ou autre documentation d'information; de s'assurer que les documents publiés séparément en français et en anglais paraissent simultanément dans les deux langues officielles; d'indiquer dans les éditions unilingues l'existence d'équivalents dans l'autre langue ainsi que leur source de distribution et ce, dans la langue de ces équivalents;

(b) de voir à ce que, partout au pays, le personnel chargé de la distribution des publications ait à sa disposition des stocks suffisants dans les deux langues;

(c) de prendre les mesures qui s'imposent pour favoriser la rédaction en français d'un plus grand nombre de publications de manière à assurer un meilleur équilibre entre les textes rédigés en anglais et les textes rédigés en français de même qu'une contribution égale des deux groupes linguistiques;

(d) de vérifier la qualité linguistique des publications et de s'assurer que les renseignements sont également bien présentés et sans erreur dans les deux langues et qu'ils reflètent le caractère bilingue des Forces canadiennes;

(e) dans les publications d'intérêt « régional », de veiller à ce qu'on accorde la préséance au français dans les exemplaires destinés aux régions et aux unités majoritairement francophones et qu'on accorde la préséance à l'anglais dans les régions où cette langue est celle de la majorité, tout en essayant d'atteindre un certain équilibre en ce qui concerne la préséance linguistique dans les publications d'atteindre un certain équilibre en ce qui concerne la préséance linguistique dans les publications d'atteindre un

d'intérêt « national »;

Formulaires et cartes de visite

(15) (a) de complèter, en 1978, son programme destiné à rendre bilingues ses formulaires destinés au public;

(b) de vérifier la qualité linguistique des nouveaux formulaires et de ceux qui existent déjà, de manière à s'assurer que la qualité des textes est la même dans les deux langues ;

(c) de s'assurer que ses employés se servent de la langue officielle du destinataires destinés au public de même que des formulaires concernant des questions destinés et s'adressant à des membres du ministère ou aux personnes à charge de ces derniers;

(d) de veiller à ce que les formulaires produits sur place dans les régions soient bilingues s'ils sont employés par les membres des deux groupes linguistiques et bilingues et ce prègle générale, les inscriptions sur les cartes de visite du personnel soient regle générale, les inscriptions sur les cartes de visite du personnel soient

pilingues;

(9) de revoir constamment, à la lumière des recommandations ci-dessus et des recommandations qui suivent portant sur les services qu'àssure le ministère à ses divers publics, les exigences linguistiques rattachées à tous les postes militaires et civils, en veillant à ce que lesdites exigences tiennent compte des besoins réels et à ce que le niveau exigé de connaissance de la langue seconde corresponde ce que le niveau exigé de connaissance de la langue seconde corresponde pleinement au besoin d'accomplir de façon appropriée les fonctions reliées aux prostats.

(10) d'évaluer les exigences linguistiques des établissements du Fonds non public au Canada et à l'étranger, là où il faut pourvoir aux besoins des deux groupes de langue officielle, et de mettre au point un procédé de nature à rendre les pratiques d'embauchage aptes à permettre aux établissements de se former un bilinguisme

institutionnel approprié;

TYNCHE DE SEKNICE

Services de qualité égale

(11) de s'assurer que tous les secteurs du ministère, au Quartier général comme dans les régions, dont le personnel est en rapport avec une clientèle francophone et anglophone prennent des mesures pour fournir des services de qualité égale dans l'une et l'autre langue officielle, que ce soit au téléphone, par écrit ou de vive voix, en évitant des retards incompatibles avec le principe d'égalité de service dans une langue officielle par rapport à l'autre;

(a compare a consistency of a consisten

Communications téléphoniques et services divers

(12) de prendre les mesures qui s'imposent pour accroître le bilinguisme institutionnel, là où il est actuellement insuffisant, par la répartition judicieuse d'un nombre suffisant de bilingues ou par l'affectation appropriée, dans un même service, d'unilingues de chacun des groupes linguistiques afin de pouvoir assurer un accueil bilingue spontané au téléphone et la prestation de services dans la langue d'élection des interlocuteurs ou des usagers et ce, dans toutes les unités qui ont normalement des contacts avec les deux communautés linguistiques, en accordant une attention toute particulière aux unités qui fournissent des services de secours ou d'urgence ou qui répondent aux alertes d'incendie et aux demandes d'aide médicale ou policière:

(i) en veillant à ce que dorénavant les réceptionnistes, secrétaires et autres préposés unilingues puissent présenter au téléphone leurs services dans les deux langues et passer la communication (en disant simplement dans la langue de l'interlocuteur « One moment, please » ou « Un instant, SVP », selon le cas) à un printerlocuteur « One moment, please » ou « Un instant, SVP », selon le cas) à un appropriée ;

(ii) en faisant régulièrement à tout le personnel, et aux intéressées en particulier, des rappels à la règle au moyen de circulaires, de notes de service ou par le truchement du bulletin interne du ministère, et en spécifiant que cette ligne de conduite s'applique tout autant à la prestation de services au personnel du ministère qu'à la clientèle de celui-ci-

ministère qu'à la clientèle de celui-ci;

Correspondance

(13) (a) de veiller à ce que la pratique adoptée par le ministère, selon laquelle son personnel répond au courrier dans la langue du destinataire, continue d'être observée et que tout soit mis en oeuvre pour inciter les employés qui ont la

(b) de veiller à ce qu'aucune restriction n'entrave le droit qu'ont les membres militaires et civils du ministère de communiquer directement avec le Commissaire aux langues officielles;

PROFIL LINGUISTIQUE

(8) (a) de déclarer, d'ici le 31 décembre 1978, chacune de ses unités comme unité bilingue (ayant les deux langues officielles comme langues de travail et possédant un bilinguisme institutionnel lui permettant d'assurer ses services et de communiquer dans les deux langues officielles), unité de langue française (dont la langue de travail sera le français) ou unité de langue anglaise (dont la langue de travail sera l'anglais); dans ce but :

(i) de voir à ce que des unités du Commandement de la Force mobile, du Commandement aérien et du Commandement maritime soient déclarées de façon, d'une part, à constituer des réseaux linguistiques viables et pleinement intégrés permettant à chaque unité de travailler dans sa langue (ou les deux langues dans le cas des unités bilingues) et, d'autre part, à respecter l'égalité du statut, des droits et des privilèges des deux langues officielles, dans la hiérarchie, la structure et les activités du MDN, en tenant compte de tous les aspects qualitatifs pertinents comme la nature du rôle véritable joué dans les affaires du ministère et le degré d'importance des tâches; de s'assurer que les affaires du ci-dessus s'appliquent aux militaires et aux civils et que les unités (comme les divers quartiers généraux, y compris le QGDN et notamment ses unités du secteur des Opérations) remplissant une fonction de coordination d'unités francophones ou anglophones sont déclarées unités bilingues;

(ii) de voir à ce que le réseau d'unités de langue française repose principalement sur le Québec et à ce que le français soit donc dans cette province la langue normale de travail de la plupart des établissements, en tenant compte d'une façon particulière des établissements dont les postes sont dotés de civils surtout;

(iii) d'assurer l'existence dans les Forces canadiennes en Europe (FCE) d'un nombre d'unités de langue française et d'unités de langue anglaise permettant aux FCE, d'une part, de respecter l'égalité du statut, des droits et des privilèges des deux langues officielles du Canada dans l'exécution de leurs principales fonctions et, d'autre part, de projeter une juste image du caractère bilingue du Canada; de s'assurer que la composition des autres groupes stationnés à l'étranger ou les missions de ceux-ci comporte un juste équilibre linguistique et que les représentations et unités chargées de liaison affectées aux Nations Unies ou à l'OTAN possèdent un niveau de bilinguisme institutionnel qui reflète l'égalité des deux langues officielles;

(iv) de veiller à ce que toutes les décisions relatives à la déclaration des unités se fondent en toute occasion sur des prîncipes uniformes de justice linguistique;

(b) de voir à ce que, après la période de transition nécessitée par les changements administratifs exigés, la langue de travail des unités anglophones soit l'anglais ; de veiller à ce que les deux langues officielles soient employées équitablement comme langues de travail au sein des unités bilingues ;

(c) de s'assurer que la langue de l'unité telle que celle-ci est désignée est employée

(c) de s'assurer que la langue de l'unité telle que celle-ci est désignée est employée dans les communications émanant du QGDN et des unités supérieures et que les s'adressant à toutes les unités; de veiller aussi à ce que les services de soutien et auxiliaires soient fournis dans la langue ou les langues de chaque unité;

d'autre part, se charge de l'établissement des principes, de la planification, de la soordination et du contrôle de l'application de la Loi sur les langues officielles afin de mettre les deux langues officielles sur un pied d'égalité au sein du ministère et ce, au regard des militaires comme des civils;

(b) de fournir au bureau des langues officielles les ressources matérielles et humaines nécessaires pour qu'il puisse s'acquitter de ses fonctions avec promptitude et efficacité;

(c) de prévoir l'affectation au bureau des langues officielles d'experts et de spécialistes recrutés au sein des Forces canadiennes et l'embauchage de conseillers si le besoin s'en faisait sentir;

(d) d'employer dès maintenant, et sans attendre la mise en place de nouvelles structures et l'élaboration d'une nouvelle politique, les moyens qui sont énoncés dans les recommandations et rapports du Commissaire aux langues officielles, ainsi que les sondages, évaluations et visites régionales, de manière à exercer un meilleur contrôle et une mise en œuvre plus complète de la Loi sur les langues officielles et de la politique du ministère dans ce domaine et ce, à tous les niveaux des Forces canadiennes, autant dans les éléments militaires que civils ;

(6) (a) de réviser, d'ici le 30 juin 1978, les fonctions des coordonnateurs du bilinguisme et du biculturalisme des commandements (les CCBB) et dans les bases, ainsi que les fonctions des coordonnateurs régionaux du bilinguisme et du biculturalisme, afin que ces personnes aient un rôle actif dans la gestion du plan concernant les langues officielles; d'établir pour chaque commandement et région des objectifs à court et à moyen terme se rattachant au plan susmentionné et de fixer des échéances de même que des indices d'efficacité et de rendement, au regard de chacune des activités;

(b) de procurer aux CCBB, aux coordonnateurs des bases et aux coordonnateurs régionaux le personnel de soutien bilingue dont ils ont besoin pour s'acquitter de leurs fonctions ;

(c) d'établir, d'ici le 30 juin 1978, des normes de sélection qui, d'une part, tiennent compte du nouveau rôle dévolu aux CCBB, aux coordonnateurs des bases et aux coordonnateurs régionaux et, d'autre part, exigent des qualités de chef et de gestionnaire, du tact et l'aptitude à parler couramment les deux langues officielles ; de s'assurer que le bureau des langues officielles est consulté au sujet de la nomination des CCBB et des coordonnateurs régionaux et, conjointement avec les CCBB, au sujet de la nomination des coordonnateurs du bilinguisme et du biculturalisme en poste dans les bases ; de faire des postes de coordonnateurs du biculturalisme et poste dans les des cos où c'est nécessaire pour respecter les des emplois à temps complet dans les cas où c'est nécessaire pour respecter les objectifs et les échéances ;

(d) de donner aux CCBB, aux coordonnateurs des bases et aux coordonnateurs régionaux une formation intensive comprenant notamment une explication des exigences de la Loi sur les langues officielles et surtout du principe de l'égalité de statut des deux langues officielles ;

(7) (a) de confier, d'ici le 31 décembre 1978, les fonctions de vérification linguistique évoquées ci-après au sous-ministre adjoint (politique) :

(i) s'assurer que les principes, plans, programmes et activités du ministère sont pleinement conformes aux exigences de la Loi sur les langues officielles;

(ii) entreprendre l'examen de n'importe quelle unité ou composante du ministère, au Canada ou à l'étranger, afin d'évaluer dans quelle mesure la Loi sur les langues officielles y est respectée et afin de formuler au besoin des recommandations au sous-ministre.

(1) d'employer à titre de guide général les observations, propositions et recommandations contenues dans le présent rapport pour la révision de sa politique en matière de langues officielles et de les intégrer dans son programme de mise en œuvre chaque fois qu'il est approprié de le faire;

TES EL WISE EN ŒNAKE BOLILIÔNE CENEKVIE EN WYLIEKE DE L'YNCHES OFFICIEL-

(2) (a) de réviser sa politique en matière de langues officielles d'ici le 31 décembre 1978 de telle sorte qu'elle s'applique à tous les employés aussi bien militaires que civils et qu'elle s'étende à toutes les activités du ministère, y compris les services et les commodités offerts aux employés et aux personnes à charge de ceux-ci, de même qu'aux activités appuyées par le ministère ou pour lesquelles il fournit de l'aide ou des installations;

(b) de s'assurer que sa politique reflète fidèlement et pleinement l'esprit et la lettre de la Loi sur les langues officielles, ainsi que l'intention du législateur, qu'elle explicite le concept d'égalité de statut et qu'elle indique des moyens pratiques de se conformer à la Loi;

(c) de s'assurer que les mandats de toutes ses unités et de tous ses agents chargés de questions de langues officielles reposent clairement sur la Loi sur les langues officielles;

(d) de passer en revue tous ses énoncés de principes, ses pratiques, ses procédés, ses règles, ses méthodes, ses lignes de conduite, ses directives et ses activités actuels afin de les rescinder ou de les modifier s'ils n'accordent pas au français ou à l'anglais la place qui lui revient au sein du ministère (y compris dans les communications, les services médicaux et toutes les autres opérations) ou s'ils en restreignent l'usage de façon qui contrevienne à la Loi sur les langues officielles;

(3) d'établir, d'ici le 31 mars 1979, un plan complet de mise en œuvre qui s'adresse au personnel militaire et civil et intègre les objectifs de la Loi sur les langues officielles à toute la gamme de ses programmes et activités, afin de réaliser rapidement une réforme et d'atteindre à une justice linguistique durable; de se fixer une série complète d'objectifs concrets et d'assortir son plan d'échéances; de déterminer des indices d'efficacité et de rendement et de désigner, pour chaque activité, les personnes ou organes responsables de sa réalisation; chaque activité, les personnes ou organes responsables de sa réalisation;

(4) (a) de fournir sa déclaration de principes en matière de langues officielles, sous une forme bilingue, à chaque employé militaire ou civil et à chaque membre actif de la Réserve; de remettre automatiquement un exemplaire de ce texte à tout nouvel employé du ministère, qu'il s'agisse d'un militaire ou d'un civil;

(b) d'élaborer davantage et d'étendre son programme d'information du personnel concernant la Loi sur les langues officielles de manière à tenir compte de sa politique révisée et à en préciser les modalités d'application ; de prendre note que le Commissaire et son personnel sont toujours prêts à participer à des réunions de nature à favoriser la compréhension et l'application de la Loi sur les langues officielles ;

(5) (a) de mettre sur pied immédiatement un bureau des langues officielles (à un niveau non inférieur à celui de « branch »); de faire en sorte que ledit bureau, d'une part, ait des responsabilités qui s'étendent à l'ensemble des activités linguistiques du ministère et englobent la DGBB, y compris les éléments civils, et,



Appendice H

Recommandations—Étude spéciale Défense nationale

Services de secrétariat et de soutien, services techniques et services divers

(16) de s'assurer que les sénateurs et les employés peuvent avoir recours à des services de soutien dans la langue appropriée, d'une part, en revoyant les exigences linguistiques des postes de commis, de secrétaires et de personnes de soutien, afin de recenser les postes qui doivent être occupés par des titulaires bilingues dès qu'ils deviendront vacants et, d'autre part, en prenant des mesures appropriées, entre-temps, afin d'assurer des services bilingues;

Communications internes

- (17) (a) d'informer le personnel que tous les documents destinés à une distribution générale doivent être distribués simultanément dans les deux langues officielles et de s'assurer que les deux éditions sont de qualité égale;
- (b) de s'assurer, grâce à la collaboration de la bibliothèque du Parlement, que la documentation, (comme les directives, les manuels, les livres de procédure et autres ouvrages de référence) existe également en français et en anglais pour tous les sujets que l'on aura à étudier;
- (c) de s'assurer que les programmes de formation, les démonstrations, etc., destinés aux membres des deux groupes linguistiques sont, autant que faire se peut, offerts dans les deux langues officielles, et que les employés peuvent profiter d'une formation linguistique qui convienne à la fois aux exigences des postes et aux horaires de travail;
- (d) d'encourager les employés francophones à communiquer et à travailler dans leur langue officielle d'élection.

BUBLIC SERVICES COMPORTANT DES COMMUNICATIONS AVEC LE

(10) de s'assurer que le personnel du Sénat fournit des services et des communications de qualité égale dans les deux langues officielles et, en particulier, qu'il répond au téléphone ou accueille les visiteurs dans les deux langues officielles, qu'il renvoie sans tarder les appels ou les visiteurs à un employé capable de rendre le service dans la langue voulue, qu'il répond à la correspondance dans la langue de chaque destinataire ou, s'il prend l'initiative, qu'il écrit à chacun dans la langue officielle préférée de ce dernier;

Publications, communiqués de presse

(11) (a) de s'assurer que toutes les publications du Sénat destinées au public sont diffusées simultanément dans les deux langues officielles et que, quand elles paraissent en éditions séparées française et anglaise, les deux éditions sont disponibles en quantité voulue, mises également en évidence, et que, dans chacune d'elles, figure une note indiquant que des exemplaires sont disponibles dans l'autre langue;

(b) d'utiliser aussi bien les media français que les media anglais (y compris les hebdomadaires des régions dépourvues de quotidiens dans une des langues officielles) pour la diffusion de communiqués dans les régions qui comprennent des minorités de langue officielle;

Communication visuelle

(12) de s'assurer que les écriteaux, légendes et inscriptions sont bilingues et qu'une importance égale est accordée aux deux langues;

SEKNICES EL COMMONICYLIONS INLEBNES

Services du personnel, services administratifs et financiers

(13) d'examiner périodiquement et de façon systématique les exigences linguistiques des postes et les compétences linguistiques du personnel et de prendre toutes les mesures nécessaires pour s'assurer que le niveau de bilinguisme institutionnel est toujours suffisant;

(14) de s'assurer que les services du personnel, les services administratifs et financiers sont disponibles simultanément et sont de même qualité dans les deux langues et que les services rendus aux particuliers sont automatiquement fournis dans la langue officielle préférée de la personne concernée;

Recrutement et dotation

(15) (a) de donner aux candidats anglophones et francophones aux postes du Sénat les mêmes possibilités de s'assurer que tous les membres des jurys de sélection et de s'assurer que tous les membres des jurys de sélection sont capables de se conformer à cette exigence;

(b) de s'assurer que les documents utiles (descriptions de poste, contrats, etc.) sont toujours fournis dans la langue officielle préférée de l'employé ou du

candidat;

rapports ou les textes qu'ils doivent fournir pour un rapport et de s'assurer que les traductions des rapports sont à la disposition des comités aussitôt, dans le processus de rédaction, que les exigences techniques le permettent; d'examiner la possibilité de rédaction, que les textes parallèlement en français et en anglais ou d'associer un traducteur à l'équipe de rédaction dès les premiers stades des travaux;

(b) d'examiner, de concert avec les services de traduction du Parlement, la possibilité d'avoir en permanence un traducteur-réviseur francophone de façon à réduire le recours aux employés pour la traduction et la révision de documents et pour aider les membres du personnel à rédiger la correspondance, les notes de service et les rapports directement en français, ce qui accroîtrait proportionnellement l'emploi de cette langue dans la rédaction des documents;

ZĘNYL ZEKNICEZ INKIDIŌNEZ ŁONKNIZ WYK TE WEKSONNET DN

(6) de s'assurer que les services consultatifs juridiques sont fournis dans la langue officielle appropriée et que, dans la mesure du possible, les amendements et les modifications sont présentés aux membres des comités concernés dans les deux langues officielles;

(7) d'étudier la possibilité de nommer un avocat dont les compétences linguistiques lui permettraient d'aider le légiste à rédiger des textes bilingues, à vérifier et réviser les traductions et à fournir les services consultatifs juridiques dans la langue appropriée;

CHYMBRE HYNLE ZEKNICEZ ŁONKNIZ YNX ZĘNYLENKZ YZEMBTĘZ EN

Exposés oraux et préparation de la documentation

(8) de s'assurer que les exposés oraux faits pour le bénéfice du Président du Sénat, du Leader du gouvernement et des autres sénateurs sont présentés dans la langue préférée des communications et les services connexes existent dans la langue préférée des sénateurs, des fonctionnaires fédéraux ou des autres intéressés;

Services du personnel relatifs à la préparation des publications officielles du Sénat

(9) de s'assurer, d'une part, que les rédacteurs francophones et anglophones jouissent de possibilités comparables relativement à l'emploi de leur langue officielle préférée pour préparer les documents du Sénat et, d'autre part, que les deux textes des documents sont égaux quant à la qualité et à la normalisation de la terminologie et de la forme, en :

(a) accroissant la participation des sections parallèles françaises des procès-verbaux et des comptes rendus à la rédaction et à la révision (qu'il faut distinguer de la traduction) de rapports, listes de documents, « titres », etc;

(b) préparant pour la section française des débats, un manuel de « titres » et un guide d'emploi des majuscules semblables à ceux utilisés actuellement dans la

section anglaise;

LION EN WYLIEKE DE TYNCHES OEEICIETTES ETABLISSEMENT ET APPLICATION D'UN PLAN - INFORMA-

au courant de ses dispositions; fois sur la langue de service et la langue de travail et de s'assurer que chacun est (1) d'établir un plan d'application de la Loi sur les langues officielles portant à la

SERVICES FOURNIS AUX COMITÉS DU SÉNAT

Généralités

linguistiques des personnes qui sont appelées à comparaître devant les comités du comités, que les deux langues officielles jouissent d'un statut égal et que les droits (2) de s'assurer, relativement aux services fournis par le personnel du Sénat aux

Senat sont respectés en:

de services d'interprétation simultanée; langue officielle préférée et qu'elles pourront disposer au besoin de traductions et présenter des mémoires et des documents, qu'elles peuvent le faire dans leur organismes autres que les organismes fédéraux et les personnes qui souhaitent (a) informant les personnes qui comparaissent devant un comité, ainsi que les

(b) fournissant des services et des renseignements aux sénateurs, témoins et

dans leur langue ou de se plaindre; langues officielles, sans que les intéressés soient obligés de demander d'être servis autres personnes francophones et anglophones automatiquement dans les deux

ment dans les deux langues officielles, avant les séances des comités du Sénat; (c) demandant aux organismes fédéraux de présenter leurs mémoires simultané-

la séance où l'on étudiera tel mémoire ou tel document; traduits et rendus disponibles dans les deux langues officielles, avant que s'ouvre discussions ou qui seront publiés comme appendices aux documents du Sénat sont (d) s'assurant que les mémoires et les autres documents qui seront l'objet de

et anglophones; audiences et les réunions de comité et qu'on dispose de sténographes francophones (e) s'assurant que le service d'interprétation simultanée est fourni pendant les

sion des études spéciales et des enquêtes entreprises par les comités Service de recherches et services consultatifs et administratifs fournis à l'occa-

che et des exposés présentés aux audiences ou au cours de discussions officieuses; capable de s'occuper, dans les deux langues officielles, des documents de recher-(3) de s'assurer que le personnel affecté aux études spéciales et aux enquêtes est

faire leurs exposés dans l'une ou l'autre langue officielle; qu'ils indiquent que les parties intéressées peuvent présenter leurs mémoires ou des minorités de langue officielle sont distribués aux media français et anglais et (4) de s'assurer que les avis d'audience publiés dans les régions qui comprennent

Préparation et coordination des rapports et des documents de comité

des comités et du personnel de rédiger dans leur langue officielle préférée les (3) (a) d'augmenter les chances qu'ont les membres francophones et anglophones



Appendice G Recommandations — Étude spéciale Le Sénat

£ L t S	11-0	07.0 +	
	L†6	975 4	
10	8	7	Yukon (Gouvernement du territoire du)
9	7	7	Voic maritime du Saint-Laurent
01	I	6	Vérificateur général
I	I	0	Uranium Canada, Ltée
86	77	91	Travaux publics
28	ς	23	LisvaiT
752	34	203	Transports
2	7	I	Territoires du Nord-Ouest (Gouvernement du)
	7	0	Téléglobe Canada
141	ξ 9	132	Statistique Canada
70	3	LI	conditionnelles
			(3) Commission nationale des libérations
35	8	L7	(2) Service canadien des pénitenciers
101	17	08	(1) Gendarmerie royale du Canada
5	I	7	Solliciteur général,
£ 5	7	7 7 7	Société pour l'expansion des exportations
3	I	7	Société du crédit agricole
abla	7	7	Société des transports du Nord, Ltée
I	0	I	cinématographique canadienne
			Société de développement de l'industrie
97	3	73	Société centrale d'hypothèques et de logement
I	0	I	transmarines
			Société canadienne des télécommunications
138	07	. 118	Secrétariat d'Etat
7	0	7	Sciences et Technologie
		(siom 18)	
Tota	LL61	9261-0261	

Tableau 8. Plaintes ne mettant pas en cause des institutions fédérales déterminées — 1977

213	
3	Parlementaires
34	Gouvernements provinciaux
8	Gouvernements municipaux
I '	Gouvernements étrangers
147	Entreprises privées
71	Compagnies de téléphone
9	Associations et syndicats de fonctionnaires

118 149 142	17 11 12	26 281 271 808	Radio-Canada Revenu national — Douanes et Accise Revenu national — Impôt Santé nationale et Bien-être social
503	\$6	807	Postes
7	0	7	Polymer (Polysar)
811	61	66	Pêches et Environnement
SL	91	65	Parlement
I	0	I	d'énergie
			Office de répartition des approvisionnements
77	3	71	Office national du film
b	1	3	Office canadien des provendes Office national de l'énergie
08 I	0 57	I	Musées nationaux du Canada
8	I	\$\$ '	Monnaie royale canadienne
7 I	0	L ti	Monnaie olympique-1976
38	7.5	I	Loto Canada
I	I	0	Loi anti-inflation
15	iı	07	Justice
77	0	77	Information Canada
07	8	32	Industrie et Commerce
7	Ī	3	Gouverneur général
13	9	L	Einances
52	7	17	Expansion économique régionale
85	SI	43	Energie, Mines et Ressources
ÞΙ	ς	6	Énergie atomique du Canada, Ltée
36	0	. 68	Directeur général des élections
744	34	210	Défense nationale
3	0	3	Cour suprême du Canada
ς	0	ς	Cour fédérale du Canada
7	I	I	maritime
			Corporation du pont international de la voie
L	I	9	Couronne
			Corporation de disposition des biens de la
7	7	7	Corporation de développement du Canada
ε.	0	5	Construction de défense (1951), Ltée
07	8	32	Consommation et Corporations
Ş	I	t	Conseil privé
98	5	88	Conseil économique du Canada Conseil national de recherches du Canada
7	0	7 6ξ	Conseil du trésor
8	2	9	Conseil des sciences du Canada
Ĺ	I	9 .	Conseil des ports nationaux
7	0	7	Conseil de recherches médicales
77	· I	17	télécommunications canadiennes
	•		Conseil de la radiodiffusion et des
Ī	0	I	Conseil consultatif des districts bilingues
I	0	Ī	Conseil consultatif de la situation de la femme
I	0	I	Conseil canadien des normes
I	0	I	Conseil canadien de la consommation
		(siom 18)	
IstoT	<i>LL</i> 61	9/61-0/61	

0.1	C	,	GLUD GAD VAGUEGO
10	3	L	Conseil des arts
I	0	I	Compagnie des Jeunes Canadiens
85	8	05	Communications
I	I	0	l'imputabilité
			Commission royale sur la gestion financière et
I	I	0	le biculturalisme
			Commission royale d'enquête sur le bilinguisme et
I	0	I	Commission mixte internationale
3	0	3	circonscriptions électorales pour l'Ontario
			Commission fédérale de délimitation des
6	ς	t	Commission du système métrique
3	0	3	alimentaires
			Commission de surveillance du prix des produits
3	. 0	3	Commission de révision de l'impôt
I	Ī	0	Louction publique
•	•	V	Commission des relations de travail dans la
15	9	9	Commission de lutte contre l'inflation
348	15	715	Main-d'œuvre et Immigration
			Commission d'assurance-chômage
170	SI	102	
77	77	0	Commission de l'Emploi et de l'Immigration
I	I	0	au Québec
			services de contrôle de la circulation aérienne
			Commission d'enquête sur le bilinguisme dans les
244	35	500	Commission de la fonction publique
87	01	89	Commission de la capitale nationale
7	0	7	Commission d'énergie du Nord canadien
3	0	3	Commission canadienne du blé
15	3	6	Commission canadienne des transports
Þ	0	†	Commission canadienne des pensions
٤	3	0	Commission canadienne des grains
8	7	9	Commissaire aux langues officielles
7	0	7	Comité mixte sur la constitution
305	LS	842	Chemins de fer nationaux
I	0	I	international
•		•	Centre de recherche pour le développement
I	0	Ī	csusqien
ı	· ·	ı	Centre de photographie du gouvernement
6 <i>L</i>	67	30	Centre national des arts
ī	0	I	Cabinet du Premier ministre
I	0	I	Bureaux des ministres
		7	Bibliothèque du parlèment
7	0	7	Bibliothèque nationale
91	7	71	Banque fédérale de développement
7	0	7	
t1	0	14	Banque du Canada
3	0	3	Assurances (Département des)
I	I	0	Arsenaux Canadiens Ltée, Les
61	9	13	Archives publiques
811	70	, 86	Approvisionnements et Services
954	58	175	Air Canada
EL	8	59	Agriculture
		(siom 18)	
Total	LL61	9461-0461	

9461-0461

LL61

Total

	\$384	(% 0,001)	0911	(% 0,001)	t159	(% 0,001)
Autres pays	34	(% 9'0)	10	(% 6'0)	ヤヤ	(% L'0)
du Nord-Ouest	9	(% 1'0)	0	(% 0'0)	9	(% 0,0)
Yukon et Territoires						
Colombie-Britannique	172	(% £,2)	52	(% 7'7)	120	(% £,2)
Alberta	305	(% L'S)	97	(% 7'7)	328	(% 0'5)
gaskatchewan	125	(% 6'7)	10	(% 6'0)	791	(% 5'7)
Manitoba	582	(% £'5)	8	(% L'0)	293	(% 5't)
Ontario	7 2 2 7	(% L'Lt)	848	(% E,74)	3 100	(% 9'Lt)
Suébec	848 I	(% 0'67)	320	(% 9°L7)	898 1	(% 7,82)
Vouveau- Brunswick	539	(% t't)	061	(% 7'91)	479	(% 9'9)
Vovelle-Écosse	9 <i>L</i>	(% 7'1)	17	(% 8,1)	<i>L</i> 6	(% 5,1)
lle-du-Prince-Édouard	77	(% t'0)	I	(% 0'0)	23	(% †'0)
Cerre-Neuve	13	(% 7'0)	I	(% 0.0)	t1	(% 7'0)

Tableau 6. Nature des plaintes mettant en cause des institutions fédérales déterminées — 1977

% 001) Lt6	
(5 % × × × × × × × × × × × × × × × × × ×	5
% S) *67	ière des langues officielles
	ives gouvernementales en
155 (13%	e de travail
% 08) \$\psi_SL	e de service

^{*}Ces plaintes peuvent concerner aussi bien la langue de service que la langue de travail. **Plaintes qui n'ont pas fait l'objet d'une instruction aux termes de la Loi sur les langues officielles.

Tableau 7. Institutions fédérales mises en cause par les plaintes

Total	LL61	8791-0791 (siom 18)	
72	3	77	Affaires des anciens combattants
87	13	\$9	Affaires extérieures
102	21	78	Affaires indiennes et du Nord
13	7	11	Affaires urbaines
I	I	0	The 207 Queen Quay West
50	7	18	Agence canadienne de développement international

Tableau 1. Dossiers ouverts, sermés et à l'étude

sànocts Fermés A l'étude au le janvier 1978	876 7 758 5	*760 I	**************************************
	6791-0791 (siom 18)	<i>LL</i> 61	IstoT

^{*} Comprend 746 des 1 160 dossiers ouverts en 1977 et 346 dossiers ouverts au cours des périodes

Tableau 2. Dossiers ouverts en 1977

(% 001)	0911	
(% 81)	213	institutions fédérales déterminées
*(% 78)	L p 6	fédérales déterminées Plaintes ne mettant pas en cause des
*(20 00)	LVO	Plaintes mettant en cause des institutions

^{*} Les pourcentages ont été arrondis dans tous les cas.

Tableau 3. Langue des plaignants

_			(siom	, 0,	
	(% 68) (% 11)	181 181	(% 61) (% 18)	4 3 2 4 1 0 3 0	Français Anglais
	(% 001)	0911	(% 001)	5354	

Tableau 4. Transmission des plaintes

	428.8	(% 001)	0911	(% 001)
	V 5 C 5	(2001)	0911	(2001)
journal, note, etc.)	691	(% ٤)	.02	(% 9)
Autres moyens (télégramme,				
Pat renvoi	971	(% ٤)	61	(% 7)
En personne	144	(% ٤)	65	(% 5)
Par téléphone	070 I	(% 07)	† 0 †	(% 58)
Par lettre	3 825	(% 11)	809	(% 75)
	- 0 /	9791- (siom	51	LL

précédentes.

Appendice F

Statistiques concernant les plaintes

8/61	LL/E /SI	vices (Approvisionnements)
		Approvisionnements et Ser-
8791	LL/E /6	général
		Bureau du Vérisicateur
8791	LL/E /Z	ces (Services)
		Approvisionnements et Servi-
8791	LL/E /7	Statistique Canada
LL61	LL/E /I	Sénat
8791	LL/Z /1Z	Ministère de l'Environnement
LL61	9L/1 /97	Ministère de la Défense nationale
9261	91/9 /6	St-Laurent
	•	opérations ferroviaires, Région du
		Chemins de fer nationaux du Canada—
9/61	9L/9 /t	Air Canada—Siège social et Région est
9/61	9L/S /SZ	liavart
	, ,	Conseil canadien des relations du
9/61	9L/E /S	traductions
		Secrétariat d'État-Bureau des
9261	91/7 /4	lisvaT ub sysiniM
ment	cement	Dojet
q'achève-	commen-	
Date	Date de	

9461	5L/11/07	Ministère de la Justice
9/61	SL/01/L1	Ministère des Communications
5791	<i>\$L/L /</i> 11	Utilisation de la langue seconde
\$261	51/8 /11	technologie
5201	51/8/11	Ministère d'Etat aux sciences et à la
CLCX	/ * * / *	el é ta sagnaige y ne tet H'h arátainiM
2791	t/11/1	ternational
	, ,	Agence canadienne de développement in-
5791	tL/8 /tI	Ministère de l'Industrie et du Commerce
9/61	tL/8 /tI	Ministère de l'Agriculture
5761	tL/L /71	Société Radio-Canada
7L6I	<i>tL/L /II</i>	préparatoire)
		Utilisation de la langue seconde (étape
5161	t/9 /EI	Corporations
220.	72/3 / 6:	Ministère de la Consommation et des
7/61	tL/S /Z	Saint-Laurent
VLOI	VLISIC	Administration de la voie maritime du
+161	1 1/7 /17	Office national de l'énergie
7/61		
4761	DL/7 /L	Bien-être social (Composante Santé)
		Ministère de la Santé nationale et du
7/61	EL/11/97	Gendarmerie royale du Canada
7 /61	5/11/73	Commission canadienne des transports
7/61	£L/6 /L7	Ministère des Transports
<i>\$</i> 161	24/8/42	Ministère des Travaux publics
7/61	εL/ε /L	Commission de la fonction publique
£791	57/21/11	Commission d'assurance-chômage
1972-1973	£L/I /97	Secrétariat du Conseil du trésor
	7L/71/9	Centre national des arts
1972-1973		
1972-1973	72/11/27	Bibliothèque nationale
1972-1973	71/10/17	Ministère des Postes
1972-1973	72/10/17	(5115)
		Bien-être social (Composante Bien-
		Ministère de la Santé nationale et du
1972-1973	71/9 /87	Ministère du Revenu national (Impôt)
1972-1973	7L/9 /6I	traductions)
		Secrétariat d'Etat (Bureau des
1972-1973	\\(\xi \L/9 \/\xi\)	Chemins de fer nationaux du Canada
1972-1973	EL/9 /EI	Air Canada
1972-1973	\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\	l'Immigration
0201 0201	1 62/ 5 / 61	Ministère de la Main-d'œuvre et de
1972-1973	721/9 /71	Bien-être social
CLUI CLUI	Moncton	Ministère de la Santé nationale et du
1972-1973	721/9 /71	Ministère de l'Environnement
	72/9 /21	Ministère de l'Agriculture
1972-1973	171/9/21	
1972-1973		Commission d'assurance-chômage
1972-1973	721/9 /71	Ministère des Postes
1972-1973	12/ 6/72	Ministère du Revenu national
1972-1973	12 2/15	Nord (Canaux)
	- 1	Ministère des Affaires indiennes et du
1972-1973	21/4/12	Bureau du directeur général des élections
1972-1973	ZL/E /0E	Chemins de fer nationaux du Canada
2110117	AVAIVA	C
ment	cement	Objet
d'achève-	commen-	
Date	Date de	

Date de Canada, Ilmistère de l'Amistère de l'Amistère de l'Indiantère de l'Amistère d'Amistère de l'Amistère d'Amistère de l'Amistère d'Amistère d'Amistère d'Amistère d'Amistère d'Am	1972-1973	7L/ε /L7 1L/71/L1	et Accise) Statistique Canada (Recensement 76)
Degenerary des ministres (réponses su cierphone) Diget			Ministère du Revenu national (Douanes
Degree of the first protect		, -, •,	
Delect Commission of Earliester de l'Briergiec de l'Briergiec des Affaires et de Commission of Usanda, Ul'immigration (Winnische de l'Briergiec de l'Briergie d			
Delect commens d'achève-commens d'achève-commens d'achève-commens d'achève-commens d'achève-commens des ministres (réponses au Ministère des Transports (Toronto) (Winnipeg) (Wi			
Delication of the profession			
Object	2791-1791	11/9 /97	
Object communicatives (réponses au Ministère de la Main-d'œuvre et de l'Immigration (Ministère des Travaux publics (Ortawa) Ministère de la Main-d'œuvre et de l'Immistère de la Main-d'œuvre et de l'Immigration (Ministère de la Main-d'œuvre et de l'Immigration (Ottawa-Hull) Ministère de la Main-d'œuvre et		/ - /	
Object Comment Conservation Conservati	2761-1761	11/5 /17	
Object Commence and Contract of the Contract o			
Object Commission de sa ministère de la Main-d'œuvre et de Comesil nationale des Conseil nationale de Comesil nationale de Comministère de l'Aptinistère de Comministère de l'Aptinistère de l'Ap		109 (uh tə sənnəibni səristl A səb ərátzini M
Object Commission des ministrère de la Main-d'œuvre et de Comeril nationale des Cottes de L'Endragoris (Des Ministère des Travaux publics (Des Ministère des Travaux publics (Des Ministère des Travaux publics (Oriewa) 17	7/61-1/61		HOUSIANIA I
Object Commerce de l'Indiage de l'Indiage ed el l'Indiage ed ed l'Indiage ed l'Orone et de l'Indiage ed l'Orone et de l'Indiage ed l'I	CL01-1101		
Delicative des Transports (1970 1970-1971 1970-1	7/61-1/61		
Deljet conseil national de recherches as Ministère des l'Energie, des Main-sère des Communication (Conseil national de recherches Scoicété Radio-Canada (Driawa) Plumigration (Winnipeg) Société Radio-Canada Winistère de la Main-d'œuvre et de l'Energie, des Main-d'œuvre et de l'Energie de l'Energie, des Ministère de l'Energie et de			
Object commen-solutions of the comments of the committees are instincted of the comments of the committees of the comments of the comm	0201 1201		
Deljet cerninistree de la Mainerère de la Mainerère de la Mainerère de la Mainerère de la Commonitation (Winnipeg) Société Radio-Canada, limitée Conacil national de recherches Ministère de l'Dépanda) Société Radio-Canada, limitée Concacil national de recherches Concacil national de recherches Concacil national de recherches Ministère de l'Dépanda, limitée Concacil national de recherches Concacil national de recherches Conseil national de recherches Ministère de l'Dépanda, limitée Concacil national de recherches Conseil national de recherches Ministère de l'Dépanda, limitée Conseil national de recherches Conseil national de recherches Ministère de l'Dépanda, limitée Conseil national de recherches Conseil national de recherches Ministère de l'Badio-Canada, limitée Conseil national de recherches Conseil national de recherches Ministère de l'Badio-Canada, limitée Conseil national de recherches Conseil national de recherche	7261-1261		(IluH-swattO) noitangimmI'l
Object Canada Ottawa Canamen Canamen Canamen Canamen Canamen Canamen Canamen Canamen Canada (Ottawa) Canada (Ottawa) 1970-1971 1970-1972 1970-			Ministère de la Main-d'œuvre et de
Object	1971-1972		
Object Commentation Commission de la Canada Commission de la Défense nationale Contava) Commission de la Défense nationale Contava) Commission de la Défense nationale Commission de la Défense nationale Contava) Commission de la Main-d'œuvre et de Contava Contacto nucléante, limitée Contacto nucléante Contacto nuclé		227.022	Ministère de l'Énergie, des Mines et des
Object		ILIV ILC	
Object Commen- Commission de la capitale nationale Statistique Canada Statistique Canada Commission de la capitale nationale Statistique Canada Statistique Statisti			
Object Commen- Commistive des Transports (Ottawa) 13/10/70 1970-1971 1970-1972 1970-19		WOMAN ILLIVILL	
Commended Comm		IL/V/LC	
Commended		112/1/20	
Commended Comm	C201 1201	[12/7 /20	
Commended Comm	7261-1261	11/4 /17	
Commended Comm			l'Immigration (Winnipeg)
Commended Comm			
Object Commen- Commission de la capitale nationale S/ 2/71 1970-1971 1970-1971 Commission de la capitale nationale S/ 2/71 1970-1971 Commission de la capitale nationale S/ 2/71 1970-1971 Commission de la capitale nationale S/ 2/71 1970-1971 Commission de la Canada S/ 2/71 1971-1972 Commission de la Canada S/ 2/71 1971-1972 Commission de la Canada S/ 2/71 Satistique Canada Ca	1971-1972	17/4 /22	
Object Commen- Commission de la capitale nationale S/ 2/71		1 - 1 -	
Objet cement des ministres (réponses au féléphone) Ministère des Transports (Ottawa) Commission de la capitale nationale Gendarmerie royale du Canada Statistique Canada (Base d'Uplands)	2791-1791	12/8 /51	
Object cement des ministres (réponses au téléphone) Ministère des Transports (Ottawa) Ministère des Transports (Ottawa) Musées nationaux du Canada Commission de la capitale nationale Statistique Canada Ministère de la Défense nationale Statistique Canada (Base d'Uplands) 18/12/70 1970-1971 1970-1971 1970-1971 1970-1971 1970-1971 1971-1972 Statistique Canada Ministère de la Défense nationale Statistique Canada (Base d'Uplands) 18/ 2/71 1971-1972	7/61 1/61	11/6/19	
Objet cement des ministres (réponses au téléphone) Ministère des Transports (Ottawa) Ministère des Transports (Ottawa) Musées nationaux du Canada Commission de la capitale nationale Gendarmerie royale du Canada Statistique Canada Statistique Canada Ministère de la Défense nationale Gendarmerie royale du Canada Statistique Canada Ministère de la Défense nationale			
Objet cement des ministres (réponses au téléphone) Ministère des Transports (Ottawa) Ministère des Transports (Ottawa) Musées nationaux du Canada Gendarmerie royale du Canada Statistique Canada Statistique Canada Statistique Canada A 2/71 1970-1971 1970-1971 1970-1971 1970-1971 1970-1971 1970-1971 1970-1971 1970-1971 1970-1971	CL01-1101	12/6/81	
Objet cement des ministres (réponses au téléphone) Ministère des Transports (Ottawa) Ministère des Transports (Ottawa) Musées nationaux du Canada Commission de la capitale nationale Gendarmerie royale du Canada Opicio de la capitale de Canada Sy 2/71 1970-1971 1970-1971 1970-1971	7/61-1/61	1//7 //1	
Objet cement des ministres (réponses su téléphone) Ministère des Transports (Ottawa) Ministère des Transports (Ottawa) Ministère des Transports (Ottawa) Ministère des Transports (Ottawa) Ministère des Transports (Toronto) Musées nationaux du Canada 4/ 2/71 1970-1971 1970-1971 1970-1971 1970-1971			
Objet cement des ministres (réponses au téléphone) Ministère des Transports (Ottawa) Musées nationaux du Canada 4/ 2/71 1970-1971			Commission de la capitale nationale
Objet cement des ministres (réponses au téléphone) Air Canada (Ottawa) Ministère des Transports (Ottawa) Ministère des Transports (Ottawa) Ministère des Transports (Ottawa)		11/7 /4	Musées nationaux du Canada
Objet cement des ministres (réponses au téléphone) Air Canada (Ottawa) Commen-cement ment ment téléphone) Air Canada (Ottawa) Solutione des ministres (réponses au solutione) Air Canada (Ottawa)	1761-0761		
Objet commen d'achève- Bureaux des ministres (réponses au téléphone) 21/9/70 1970-1971			
Objet commen d'achève- Mureaux des ministres (réponses au			
Commen- d'achève- Objet cement ment	1761-0761	01/6/17	
commen- d'achève-			110 303000031) soatsinim sob vistoans
commen- d'achève-	ment	cement	Objet
Date de Date	q,scpene-	commen-	
	Date	Date de	

Appendice E

Études spéciales menées par le Bureau du Commissaire aux langues officielles



Juamal	nəs	sənb	ildi	nd	Ies	009
amod o					- · ·	

11791-076	106 515	918818	0,001	14,0
977-1978 16bec	·057 9L7	•767 ¥97	∍L'L6	16,2°
11761-076	1 365 325	668 194	8,22	15,0
8791-776	∘168 ES† I	280 162∘	∘6'6€	15,00
otal (9 provinces)				
11761-076	159 861	127 293	L'S9	10,0
8L61-LL6	220 833	∘9 <i>LL</i> 88	2,04	15,00
olombie-Britannique	1.00.001	100.00		0.50 x
11761-076	755 561	709 08	7,14	°0,01
977-1978	917 917	98119	28,2°	30 U I
11761-076	113 023	876 <i>LL</i>	6'89	0,01
8791-776	104 543	697 87	t'9t	۲,01
вакатсремап				
11761-076	107 019	079 55	5'75	0,01
8261-226	101 437	918 14	8,04	11,2
anitoba				
11791-076	LZ8 642	640 697	6,84	13,0
ntario 977-1978	d\$61.88\$	dS96 007	92,4E	13,00
11791-076	889 88	45 708	S'6L	15,0
8261-226	086 98	788 TE	9'99	0,81
ouveau-Brunswick				
11761-076	\$19 \$8	556 65	0,07	13,0
8/61-7/6	545 16	68 839	64,3	1,21
ouvelle-Écosse			-6	- 6
11761-076	13 008	76L 01	0,88	0,01
e-du-Prince-Edouard	171 E1	8 603	٤,29	0,01
11761-076	58 85	568 LE	t 't9	0,01
8261-226	L67 S9	308 75	2,28	0,11
erre-Neuve	200 37	11176	C C3	011
	potentielle	Inscriptions	**%	seconde
	scolaire			à la langue
	Clientèle	Langue se	conde	consacré
		2225 2224141	AHPPHO	transmangias
		Niveau seco	arishu	% de la durée de l'en-

*La langue minoritaire enseignée comme langue seconde est le français dans toutes les provinces sauf Source: Statistique Canada. Les données pour 1977-1978 constituent des estimations ou des données préliminaires établies à partir de renseignements fournis par les ministères provinciaux de l'Éducation.

^{**}Les pourcentages représentent le nombre d'étudiants de la province à l'exclusion de ceux qui au Québec.

Les pourcentages indiquent, pour chacune des années 1970-1971 et 1977-1978, le degré de participa-tion aux cours de langue seconde, sans mesurer les variations de la participation pendant ces huit années. reçoivent leur instruction en langue minoritaire.

l'indiquer la colonne trois. période de huit ans, est, en réalité, de 23,9 % au niveau secondaire plutôt que de 15,9 % comme semble Cela explique pourquoi la diminution des inscriptions aux cours de français, langue seconde, pendant la

r — révisées

p — préliminaires e — estimations

e -- estimations

préliminaires — q r — révisées

11701-0791

l'indiquer la colonne trois.

Cela explique pourquoi l'augmentation des inscriptions aux cours de français, langue seconde, pendant la période de huit ans, est, en réalité, de 31,8 % au niveau élémentaire plutôt que de 14,1 % comme semble tion aux cours de langue seconde, sans mesurer les variations de la participation pendant ces huit années. Les pourcentages indiquent pour chacune des années 1970-1971 et 1977-1978, le degré de participa-

reçoivent leur instruction en langue minoritaire.

**Les pourcentages représentent le nombre d'étudiants de la province à l'exclusion de ceux qui au Québec.

*La langue minoritaire enseignée comme langue seconde est le français dans toutes les provinces sauf

préliminaires établies à partir de renseignements fournis par les ministères provinciaux de l'Education. Source: Statistique Canada. Les données pour 1977-1978 constituent des estimations ou des données

874 076

339 484

0,6

41,2

10,0	∘9'9€	209 911	272 834€	Québec 1977-1978
°£,7 0,8	75°2₹ \$7°2¢	934 327°	2 197 472°	Total (9 provinces) 1977-1978 1970-1971
°0,≷ 0,8	ος,4ε 9,6	18 2381°	07€ €€€ ∘860 90€	Colombie-Britannique 1977-1978 1970-1971
0'9 ₀0'9	72°9 72°9	54 453°	230 433 218 032°	Alberta 1977-1978 1970-1971 ^r
1,8 0,8	2,2	976 9 876 7	110 382	1970-1971 1977-1978 Saskatchewan
0'\$ \$'\$	9,65 6,65	45 576 39 739	597 7EI 798 301	8791-7791 1791-0791
8,0e	a7,22 2,7£	SS6 60S 4S97 699	1 201 359p	oiasinO 1977-1978 11791-0791
£,6 0,8	ε'09 9'09	508 78 29 563	5t5 19 610 6t	Nouveau-Brunswick 1977-1978 1970-1971
0'L 1'9	6,62 4,01	30 025	100 276	Nouvelle-Ecosse 1977-1978
ς'ς 0'8	55,3	195 E 15E L	13 284	Ile-du-Prince-Edouard 1977-1978 1970-1971
0'\$ \$'\$	1,7£	38 585	20¢ 06	Terre-Neuve 1977-1978 1970-1971
consacré à la langue seconde	**% əpuo:	Langue sec	Clientèle scolaire potentielle	
% de la durée de l'en- seignement	entaire	Niveau élém		

écoles publiques seulement

Tableau 1. Effectifs pour la langue minoritaire* comme langue seconde -

 $A ppendice \ D \\$

Enseignement des langues aux écoliers

Sommaire des dépenses : programme d'information-Fin

	Valor	Colombie-Britannique	Alberta	Saskatchewan	Manitoba	Ontario	Ouébec	Nouveau-Brunswick	Nouvelle-Écosse	Île du Prince-Édouard	Terre-Neuve	(Trousse Oh! Canada)	Distribution	Community and antioning of the Chammers of the Community
938	400	40 948	9 387	5 213	14 027	174 556	153 457	9 894	37 456	1 485	40 195	écoles	Dans les	
1 050	86	81 02	57 21	64 180	126 504	471 019	324 804	45 18	20 345	4 83	24 22		Ailleurs*	

^{*}Grand public, associations récréatives et bénévoles, garderies, etc.

10) 88 7 6 5 4 3 3 2 1 1	S	4.	
1) Livret « The Best Place to Learn French Is » 2) Bulletin « Canadian Parents for French » 3) Affiche « Perspective » 4) Épingle « Service bilingue » 5) Affiche « Service bilingue » 6) Mini trousse « Oh! Canada » 7) What's What for Children Learning French 8) Annonces 9) Dessins 9) Dessins		En 1977-1978 Affiches complément de la trousse Oh! Canada En 1975-1976	Coût de production par unité Prix par unité (manutention comprise) Cassettes Oh! Canada En 1976-1977
			\$1,45 \$1,66
3 000 33 000 70 000 20 000 15 000 1 000	120 000 110 000 330,000 Nombre	20 000 cassettes 48 000	Nombre 28 000
\$ 5 009,00 3 153,00 10 923,00 9 696,00 25 842,00 11 8516,00 1 106,00 1 1857,00 2 132,00 2 152,00 \$80 386,00	18 049,62 12 844,40 48 072,02 Total	41 000,00 107 487,36 17 178,00	Total 66 487,36

Sommaire des dépenses : programme d'information

1		æ		» :
TOTAL		Coût de distribution Affranchissement Fret Matériel Salaires		 Trousse Oh! Canada A. Impression
			2 091 772	50 000 trousses 1 500 trousses 500 000 trousses 12 000 trousses 1 003 248 trousses 525 024 trousses
\$123 082	\$ 9966	\$ 9966	\$113 116	\$113 116
\$1 067 267	\$ 79344	\$ 14 000 42 300 8 038 15 006	\$ 987 923	1975-1976 \$ 42 705 4 500 918 998 21 720
\$959 263	\$122 650	\$ 47 000 \$ 37 979 8 376 29 295	\$836 613	1976-1977 ———————————————————————————————————
\$959 263 \$1 312 900	\$122 650 \$ 222 427*	\$ 62 161 70 913 25 000 64 353	\$836 613 \$1 090 473	1977-1978 ————————————————————————————————————
\$3 462 512	\$ 434 387	\$ 123 161 151 192 41 414 118 620	\$3 028 125	Totaux \$ 155 821 4 500 918 998 21 720 1 261 086 666 000

^{*}Coût de distribution au 31 décembre 1977.

Appendice C
Sommaire des dépenses : programme d'information



FONCTION PUBLICUE*

	C.		4.	·ω		2.		÷	D.
Total	C. FORCES ARMÉES	Total partiel	Ministères et agences —Dépenses directes et indirectes	Secrétariat d'État —Bureau des traductions	Administration et autres programmes	Commission de la fonction publique —Formation linguistique	supplémentaires pour attribution aux ministères	Conseil du trésor —Direction des langues officielles —Crédit 15, Ressources	b. FUNCTION FUBLIQUE
375 185	38 102	163 864	53 320	36 633	2 747	42 608	27 074	1 482	
5 200	233	4 835	814***	1 890	112	1 938		8 <u>1</u> * *	
509 172	50 758	218 593	104 472****	46 758	2 540	. 43 483	20 000	1 340	
5 195	245	4 817	839***	2 043	112	1 744		79**	

SOURCE:

NOTES:

ministères et organismes concernés.

(1) Comptes publics vol. II, 1976-1977 et rapports annuels; Budget principal et Budget supplémentaire des dépenses (1977-1978) ainsi que rapports spéciaux des

*Les données concernant les ministères et organismes dont le Conseil du trésor est l'employeur.

**Y compris 34 années-hommes obtenues au titre du Crédit 15.

***Ces personnes consacrent plus de 50 % de leur temps aux programmes relatifs aux langues officielles.

****Y compris le versement de la prime au bilinguisme au cours des années financières 1976-1977 (paiements rétroactifs au 1er novembre 1976) et 1977-1978.

Dépenses et effectifs engagés dans les programmes relatifs aux langues officielles Années financières 1976-1977 et 1977-1978¹ (en milliers de dollars)

1976-1977

1977-1978

	in	2.				possit *	P	
Total partiel	Commissaire aux langues officielles	Commission de la capitale nationale : contribution	 c) Subventions et contributions au titre d'autres programmes d'expansion du bilinguisme d) Dépenses de fonctionnement 	b) Subventions aux groupes minoritaires de langue officielle	 autres subventions au titre des programmes d'enseignement et des activités-jeunesse 	Secrétariat d'État a) Bilinguisme dans l'enseignement: —subventions aux provinces et contributions	À L'EXTÉRIEUR DE LA FONCTION PUBLIQUE	
173 219	3 238	450	2 020 1 052	3 525	20 306	142 628		Dépenses engagées
132	86		46					Effectifs
239 821	4 290	400	4 603 1 964	5 900	29 024	193 640		Montants estimatifs
133	86		47					Effectifs

Appendice B

Dépenses et effectifs engagés dans les programmes relatifs aux langues officielles



minoritaires. caractère international qui comportent la participation de groupes promouvoir leurs activités, ainsi qu'à contribuer à divers projets de propres à renforcer les rapports entre les groupes de langue officielle et à organismes nationaux à concevoir et à mettre en œuvre des projets participation des jeunes à la vie socio-culturelle de leur milieu, à aider les assurer un appui aux organismes de création, à favoriser une plus grande langue officielle, à financer le fonctionnement de centres culturels et à échanges de renseignements entre les membres des deux collectivités de des colloques et à des ateliers de travail, à favoriser une interaction et des ger les échanges entre Canadiens francophones et anglophones grâce à langue officielle de leur province. En outre, le programme vise à encouraqui désirent favoriser le développement socio-culturel de la minorité de subventions à des associations provinciales et à des groupes de citoyens tration et de coordination. Plus précisément, le ministère verse des aider à payer une partie de leurs dépenses de fonctionnement, d'adminisorganismes qui représentent la minorité de langue officielle, afin de les minoritaires de langue officielle, accorde un appui financier à divers Le Secrétariat d'Etat, par l'entremise de sa Direction des groupes

En plus de son rôle ci-dessus en matière linguistique et culturelle, le Secrétariat d'État s'occupe de la bonne marche du Bureau des traductions. Grâce aux services de traduction et d'interprétation qu'il assure, le bureau permet au Parlement, aux ministères et aux organismes de dispenser des services dans les deux langues officielles. Il mène également des activités de recherche dans les domaines de la linguistique et de la pays à l'amélioration constante des méthodes de traduction et de la pays à l'amélioration constante des méthodes de traduction et de la qualité des textes traduits. Enfin, le bureau collabore avec les universités du la création de programmes de formation pour les futurs traducteurs et interprètes.

linguistique qui dispensent des cours aux élèves, aux enseignants et à d'autres éléments du secteur scolaire, ainsi que, dans certains cas, à des fonctionnaires provinciaux et au grand public (chaque province peut obtenir jusqu'à \$100 000 par année à cet égard); 8) enfin, celui de l'aide aux centres de formation des enseignants, qui s'applique aux Maritimes et aux provinces de l'Ouest.

b) Bilinguisme dans l'administration publique

Dans le cadre de ce programme, le Secrétariat d'Etat aide les administrations provinciales, territoriales, municipales et scolaires à développer leur capacité linguistique de manière à pouvoir servir le public dans les deux langues officielles. Le gouvernement fédéral offre aux fonctionnaires provinciaux et municipaux la possibilité de suivre des cours de langue dispensés par ses services. En outre, il est disposé à assumer, jusqu'à concurrence de \$100 000 par an et par province, la moitié des dépenses engagées par les administrations provinciales pour dispenser des cours de langue officielle en tant que langue seconde. Enfin, le gouvernement fédéral est prêt à payer, jusqu'à un maximum de \$100 000 par an et par province, la moitié du coût de la traduction des lois et règlements province, la moitié du coût de la traduction des lois et règlements provinciaux ainsi que des documents qui s'y rapportent.

c) Bilinguisme dans le secteur privé

dissusser des informations sur les travaux de recherche. bilinguisme, ainsi qu'à faire des recherches en matière linguistique, et à les ressources disponibles et des analyses de besoins en matière de projets spéciaux, par exemple des études de rentabilité, des enquêtes sur aider financièrement des organismes ou associations à entreprendre des monde des affaires. Le gouvernement fédéral est également disposé à vue de savoriser l'utilisation équitable des deux langues officielles dans le que dans les domaines de la formation linguistique et de la traduction, en disposition de l'entreprise privée de la documentation et une aide technientreprises commerciales et industrielles, le Secrétariat d'État met à la la formation du personnel. En vertu du Programme d'aide technique aux la traduction, de l'interprétation (à l'occasion des réunions) ainsi que de un appui sinancier et technique dans les domaines de la terminologie, de élaborer des projets destinés à promouvoir le bilinguisme, et il leur offre d'Etat apporte son concours aux organismes bénévoles qui désirent En vertu du Programme d'aide aux associations bénévoles, le Secrétariat tions du secteur privé à utiliser équitablement les deux langues officielles. Ce programme du Secrétariat d'Etat vise à encourager les institu-

gouvernement provincial touche une somme équivalant à 9% du coût global moyen de l'instruction d'un enfant dans cette province.

Le gouvernement fédéral verse à chaque province une contribution équivalant à 1,5 % du coût global moyen de l'enseignement par élève dans l'administration concernée; cette contribution est calculée en fonction du nombre total d'enfants d'âge scolaire appartenant à la minorité de langue officielle dans la province en cause.

Les contributions calculées suivant une formule donnée peuvent s'appliquer à l'enseignement primaire et à l'enseignement secondaire.

Au niveau postsecondaire, la participation du gouvernement fédéral s'établit à 10 % des subventions de fonctionnement que les provinces accordent aux établissements voués à l'enseignement dans les deux langues officielles ou dans la langue de leur minorité de langue officielle; une autre contribution équivalant à 8,5 % est versée au titre des dépenses d'immobilisation.

les financent conjointement ces projets); 7) celui des centres de formation tous les niveaux (le gouvernement fédéral et les administration provinciaminorité de langue officielle ou de l'enseignement de la langue seconde, à expérimentaux dans le domaine de l'enseignement dans la langue de la les gouvernements provinciaux à mettre au point des projets novateurs ou ministres de l'Education); 6) celui des projets spéciaux, qui vise à aider sont administrés par les provinces par le truchement du Conseil des derniers programmes, bien qu'ils soient financée par le Secrétariat d'État, la communication orale que de celui de la prononciation (ces deux connaissances de leur deuxième langue officielle tant du point de vue de année, permet à plusieurs centaines de ces moniteurs de parfaire leurs soit dans une autre; 5) celui des moniteurs de langue seconde, qui, chaque établissement d'enseignement situé soit dans leur province de domicile, apprendre la langue officielle qui est leur langue seconde, et ce, dans un diants de niveau postsecondaire de faire un stage d'immersion totale pour cours d'été de langue seconde, lequel permet chaque année à des étudistance raisonnable de leur lieu de domicile; 4) celui des bourses pour les leurs études dans leur propre langue officielle dans leur province ou à une nent à la minorité de langue officielle et qui sont incapables de poursuivre ment à l'intention des étudiants de niveau postsecondaire qui appartiencours de recyclage de courte durée; 3) celui des allocations de déplacelangue de la minorité de langue officielle, afin qu'ils puissent suivre des enseignants qui dispensent des cours de langue seconde ou encore dans la langue officielle qui est leur langue seconde; 2) celui des bourses aux niveau postsecondaire désireux de poursuivre leurs études au pays dans la offre des bourses d'études pouvant atteindre \$2 000 à des étudiants de l'étude d'une langue officielle, en vertu duquel le gouvernement fédéral bilinguisme en éducation, il faut mentionner: 1) celui des bourses pour Au nombre des autres programmes qui relèvent du Programme de

tion du gouvernement un rapport annuel qui expose la situation et présente une évaluation de la politique et des programmes en matière de langues officielles au sein de la fonction publique.

3. Commission de la fonction publique

La Commission de la fonction publique doit assurer l'observance de la Loi et des Règlements sur l'emploi dans la fonction publique, établir la norme de sélection en matière de langues officielles, prévoir des mécanisseconde et en contrôler l'àsplication, coordonner l'aspect pédagogique de la formation linguistique et dispenser des conseils d'ordre technique à cet ment des langues, apporter une aide technique et spécialisée aux ministèrement des langues, apporter une aide technique et spécialisée aux ministères, étudier leurs projets et leurs rapports annuels se rattachant à leur programme en matière de langues officielles et formuler des recommandations au Conseil du trésor à ce chapitre, et, enfin, rendre compte au Parlement, au moyen d'un rapport annuel et d'autres façons, des activités en matière de langues officielles qui relèvent de sa compétence.

4. Secrétariat d'État

Le Secrétariat d'Etat administre des programmes qui ont trait respectivement au bilinguisme en éducation, au bilinguisme dans le secteur privé et aux groupes minoritaires de langue officielle.

a) Bilinguisme en éducation

En vertu de ce programme, des contributions calculées suivant une formule donnée sont octroyées aux provinces. Pour chaque élève qui étudie la deuxième langue officielle (le français pour les anglophones et l'anglais pour les francophones), le gouvernement fédéral verse un montant proportionnel au coût annuel moyen de l'enseignement par élève. Ainsi, si dans le cas d'un élève, l'apprentissage de la langue seconde s'établit à cinq heures par jour, soit la période maximale, la province une somme équivalant à 5 % du coût annuel moyen de l'enseignement par élève; toutefois, si le temps consacré à l'étude de la deuxième langue officielle correspond à une fraction de la période maximale, la province reçoit une contribution équivalant à une fraction correspondante dudit 5 %.

Pour chaque élève qui est instruit à temps plein dans la langue de la minorité (l'anglais au Québec et le français dans les autres provinces), le

VLLKIBUTIONS ET COMPÉTENCES PROGRAMMES EN MATIÈRE DE LANGUES OFFICIELLES:

Quatre instances sont chargées à des degrés divers d'appliquer la Loi sur les langues officielles et de mettre en œuvre la politique du gouvernement en cette matière. Ce sont le Bureau du Commissaire aux langues officielles, le Secrétariat du Conseil du trésor, la Commission de la fonction publique et le Secrétariat d'État.

1. Bureau du Commissaire aux langues officielles

Commissaire doit soumettre un rapport annuel au Parlement. cause et, dans le cas d'une plainte, à l'auteur de celle-ci. Enfin, le au greffier du Conseil privé, au directeur administratif de l'institution en opinion ou à formuler des recommandations quant aux mesures à prendre d'une institution sédérale et, à la suite d'une enquête, à exprimer son procéder, de son propre chef, à toute enquête ou étude spéciale au sein législateur dans les institutions fédérales. En outre, il est habilité à ou encore le non-respect de l'esprit de la Loi ou de l'intention du dénonçant la non-reconnaissance du statut de l'une des langues officielles au sein de l'administration fédérale, ainsi que d'instruire toute plainte officielles et à faire respecter l'esprit de la Loi et l'intention du législateur mesures propres à faire reconnaître le statut de chacune des langues accordés aux termes de la Loi sur les langues officielles, toutes les part, a pour tâche de prendre, dans les limites des pouvoirs qui lui sont officielles et de veiller à son respect. Le Bureau du Commissaire, pour sa de mettre en œuvre la politique du gouvernement en matière de langues autres instances gouvernementales mentionnées ci-dessus, dont le rôle est officielles a des attributions passablement dissérentes de celles des trois A titre de mandataire du Parlement, le Commissaire aux langues

2. Secrétariat du Conseil du trésor

Dans le domaine de la politique en matière de langues officielles, le Secrétariat du Conseil du trésor doit établir les grandes lignes directrices et les critères propres à donner une orientation générale aux ministères, dispenser au besoin à ces derniers une aide technique et spécialisée, étudier leurs projets et leurs rapports annuels se rattachant à leur programme en matière de langues officielles et recommander les mesures pertinentes, vérifier et évaluer leurs activités dans le domaine du bilinpublique en vue d'atteindre les objectifs en matière de langues officielles, publique en vue d'atteindre les objectifs en matière de langues officielles, consulter les représentants des employés par l'entremise du Comité des consulter les représentants des employés par l'entremise du Comité des langues officielles du Conseil national mixte et, enfin, rédiger à l'intendant la gestion des langues du Comité des langues officielles du Conseil national mixte et, enfin, rédiger à l'intendant la gestion des langues du Comité des langues officielles du Conseil national mixte et, enfin, rédiger à l'intendant la langue des langues du Comité des langues officielles du Conseil national mixte et, enfin, rédiger à l'intendant la langue des langues du Comité des langues officielles du Conseil national mixte et, enfin, rédiger à l'intendant la langue des langues du Comité des langues officielles du Conseil national des langues des langues des langues des langues de la langue des langues des langues de la langue des langues de la l'entre de la langue de la langu



A poinnaqqA

Programmes en matière de langues officielles : attributions et compétences



Un arrêt juridique connexe, qui fait également l'objet d'un appel, est celui rendu en janvier 1977 par le juge Marceau de la Cour fédérale, dans la cause Gens de l'Air et al c. L'honorable Otto Lang et le Procureur général du Canada. Était contestée dans cette affaire l'autorité dévolue au ministère des Transports d'établir des règlements et d'émettre en vertu pour les communications entre les pilotes et les contrôleurs au Québec. En rendant sa décision, le juge Marceau avait tenu compte des motifs invoqués par le juge Deschênes pour rendre la sienne dans l'affaire Joyal, mais il disait estimer que le ministre était habilité à émettre l'ordonnance statutaire en question. Par ailleurs, le juge Marceau paraissait ne pas partager l'opinion du juge Deschênes quant au caractère juridique à attribuer à l'article 2 de la Loi sur les langues officielles. Le juge devait être lu dans le contexte de la Loi prise intégralement.

Une troisième affaire, qui intéresse aussi la langue de travail, doit faire l'objet d'une décision par le juge Legault de la Cour supérieure du Québec; sont en litige dans cette cause (Serge Joyal et Hugo Tremblay c. Air Canada et al) plusieurs questions ayant trait à la langue de travail et mettant aux prises Air Canada et ses employés de la Direction de la maintenance et de la Direction des achats et des installations à Dorval. Ces questions comprennent le recrutement, l'embauche, la formation, la qualification et la représentation des francophones, la disponibilité de documents en langue française, la présence de superviseurs bilingues ainsi documents en langue française, la présence de superviseurs bilingues ainsi due d'autres questions relatives à la langue de travail au sein des deux directions.

La quatrième question est la demande présentée par le Syndicat des contrôleurs aériens du Québec (SCAQ) en vue d'obtenir comme groupe de négociation une accréditation distincte de celle de la Canadian Air Traffic Controllers Association. Cette demande a été entendue au printemps et à l'été de 1977 par la Commission des relations du travail dans la fonction publique. Au moment de mettre sous presse, celle-ci n'avait toujours pas rendu sa décision, mais il est à espérer qu'elle le fera sous peu.

Notre Bureau, à l'instar des parties directement intéressées du monde de l'aviation, attend avec le plus grand intérêt les décisions que ces diverses instances judiciaires ou quasi judiciaires vont, selon toute probabilité, rendre au cours de l'année qui vient. Nous continuerons de suivre les événements, de maintenir des communications étroites avec toutes les parties et d'offrir le maximum d'assistance en notre pouvoir pour faire en sorte que les problèmes complexes que posent les aspects linguistiques de l'aviation soient résolus de façon satisfaisante.

recommandation du Groupe d'étude de Mirabel du ministère des Transports préconisant la prestation de services de contrôle bilingues dans le cas de tous les vols VFR à Mirabel (y compris décollages et atterrissages) et non seulement pour ce qui est des appareils traversant la zone de contrôle de l'aéroport. A cet égard, deux faits nouveaux se sont produits en décembre 1977: le premier était la diffusion d'un avis aux aviateurs par le ministère, avis dans lequel celui-ci interdisait aux élèves-pilotes et aux pilotes privés n'ayant pas une annotation IFR de décoller de Mirabel ou de s'y poser en VFR; le deuxième était l'envoi d'une lettre par le directeur de l'Administration canadienne des transports aériens à M. J.-Y. Fortier, procureur de la Commission d'enquête, dans laquelle il informait celle-ci du changement intervenu dans les opérations à Mirabel et de l'incidence que ce changement pourrait avoir sur les recommandations de la Commission au sujet des décollages et atterrissages à cet saferport.

La Commission d'enquête en est maintenant à la deuxième étape de son travail, qui consiste à se pencher sur la mise au point de moyens d'introduire des communications bilingues dans les opérations IFR d'introduire de communication sur les opérations IFR bilingues dans la province de Québec, la Commission attend les résultats d'expériences avec le simulateur qui sont effectuées par le ministère des Transports. Aux diverses associations du monde de l'aviation qui participaient déjà à ces expériences s'est jointe, en novembre 1977, l'Association des gens de l'air du Québec.

Quatre autres questions, qui ne ressortissent pas à la Commission d'enquête mais qui concernent les aspects linguistiques de l'aviation, sont actuellement devant les tribunaux ou font l'objet d'études par un organisme quasi judiciaire.

à la Loi. tions du Parlement et du gouvernement du Canada qui étaient assujetties d'imposer un devoir applicable sur le plan juridique à toutes les instituun caractère plus qu'introductif ou déclaratoire, et qu'il permettait langues officielles. Le juge Deschênes était d'avis que ledit article avait langue de travail, s'appuyait sur le libellé de l'article 2 de la Loi sur les équipement. Cette décision, qui avait une incidence importante sur la y compris des termes utilisés dans les manuels faisant partie de cet lexique français de l'équipement dont sont dotées les cabines de pilotage, Le juge ordonnait aussi à Air Canada d'établir à l'usage de ses pilotes un dans la cabine de pilotage, sauf dans les communications aux passagers. Canada qui obligeait les pilotes de la Société à ne parler que l'anglais Deschênes annulait un article du guide des opérations aériennes d'Air interjeté appel de cet arrêt. Dans le compte rendu de sa décision, le juge dans l'affaire Serge Joyal et al c. Air Canada et al; Air Canada a 1976 par le Juge en ches Deschênes de la Cour supérieure du Québec La première de ces questions est la décision rendue en septembre

PARTIE IV

TYNCHE EL VAIVLION: TE BOINL DE TY SILHYLION

Dans nos deux derniers rapports annuels, nous nous sommes étendus assez longuement sur les événements complexes et parfois inquiétants qui ont entouré la question du bilinguisme dans le cas des services de contrôle de la circulation aérienne au Québec, ainsi que sur diverses questions connexes se rapportant à l'aviation et dont la langue est un des éléments. Les faits nouveaux survenus au cours de l'année écoulée ont montré, d'une part, la complexité de ces questions et d'autre part la naïveté qu'il y aurait à présupposer que toute réforme linguistique dans le domaine de l'aviation peut être dissociée de considérations plus larges, d'ordre technilaviation peut être dissociée de considérations plus larges, d'ordre technique ou judiciaire, ou encore qui se rattachent aux relations de travail.

En dépit de la complexité de plus en plus manifeste de ces questions, nous avons été heureux de constater que 1977 a été une période de calme relatif, une année où la patience et le sens professionnel ont succédé aux éxcès d'hier. Tous les intéressés, semble-t-il, ont convenu qu'il fallait permettre à un certain nombre de procédures judiciaires ou quasi judiciaires de suivre leur cours, même si ceux-ci paraissaient parfois progresser à pas de tortue.

En juin 1977, la Commission d'enquête sur le bilinguisme dans les services de contrôle de la circulation aérienne au Québec, formée de trois personnes, a présenté un rapport provisoire sur l'usage des deux langues pour les vols visuels aux aéroports de Mirabel, de Dorval et de Saint-Hubert ainsi que dans la Région terminale à service radar de Montréal. Étant donné la diversité et la densité du trafic des vols VFR et IFR¹ à Dorval, la Commission a décidé de différer la formulation de toute recommandation relative à cet aéroport.

Dans un addendum au rapport provisoire, l'un des commissaires, le juge Chouinard, déclarait qu'il était en faveur de l'adoption d'une

^{1.} VFR : Visual Flight Rules (vol à vue); IFR : Instrument Flight Rules (vol aux instruments).

Reconnaissant que ses efforts pour accroître et renforcer l'usage du français avaient peut-être été insuffisants dans la première série de cours et étant donné que les possibilités de formation doivent exister également dans les deux langues officielles, le ministère a réaffirmé son intention de développer considérablement ses services et ses programmes. A cet effet, une section de sa direction de l'éducation, de la formation et du perfectionnement de l'administration du personnel à Ottawa a été affectée spécialement aux cours et aux programmes en français. Notre Bureau a d'ailleurs reçu par la suite la liste des cours existant en français, liste qui, après identification de nouveaux besoins, devrait s'allonger. Sur constatation que le ministère s'était engagé à prendre des mesures concrètes pour établir un meilleur équilibre entre les deux langues dans son programme de formation professionnelle, nous avons fermé le dossier.

Dans son Troisième Rapport Annuel (1972-1973), le Commissaire, analysant la situation des employés sédéraux de langue strançaise, écrivait qu'il saudrait que le gouvernement parvienne à assurer aux employés sédéraux une sormation et un persectionnement prosessionnels qualitativement et quantitativement égaux dans les deux langues. Le parvenir à cette égalité, montre, d'une part, combien il est encore dissible de parteprendre des résormes sérieuses dans ce domaine.

Un ingénieur de Québec à l'emploi du ministère des Travaux publics s'inscrit à un cours donné par son ministère à Montréal. Sur la foi d'une brochure explicative, il pense que ce cours sera offert en français, à tout le moins dans les deux langues officielles. Le plaignant, une fois sur place, constate qu'il n'en est rien. Selon lui, le cours auquel il a assisté et dont la plupart des participants étaient francophones, aurait été donné en majeure partie en anglais. Par ailleurs, le ministère avait bien prévu un service de traduction simultanée, mais, d'après le plaignant, un seul des trois interprètes a pu donner satisfaction. Enfin, le plaignant reçoit, à la fin du cours, un certificat portant un sceau unilingue anglais et sur lequel son nom est inscrit du côté réservé à l'anglais.

S'expliquant fort bien la déception du plaignant, qui devait recevoir deux mois plus tard un nouveau certificat corrigé, le ministère a déclaré que le cours avait été bien préparé, bien présenté et bien accueilli. Il nous a en même temps fait savoir que la politique générale régissant la langue de ses cours veut que les programmes de formation soient autant que possible préparés, lorsque la demande existe, dans les deux langues officielles. Ainsi, pour ce qui est de la série de cours qui a suivi celle à laquelle a participé le plaignant, le ministère a précisé qu'il avait fourni des services d'interprétation et des ouvrages bilingues, et que la proportion de documents existant en français était beaucoup plus importante. Toutefois, il a déploré le peu de ressources et de temps dont il dispose pour la traduction, la correction, la mise à jour périodique et la publication du matériel de ses cours dans les deux langues officielles.

Nous avons estimé que les mesures prises pour offrir des services bilingues lors de la deuxième série de cours représentaient un pas dans la bonne voie, mais qu'elles étaient insuffisantes au regard des exigences de la Loi sur les langues officielles. Aussi avons-nous rappelé au ministère que les cours donnés ou parrainés par les institutions fédérales, y compris les cours de nature technique, devaient être, dans toute la mesure du d'ailleurs fait l'objet d'une recommandation à la suite d'une étude spéciale que notre Bureau avait effectuée, recommandation que le minis-

- b) de favoriser, dans la mesure où la sécurité le permet, la formation de groupes culturels et sociaux de langue française, au pénitencier de la Colombie-Britannique et dans les autres institutions;
- c) de promouvoir et d'encourager la participation des habitants francophones de la région aux activités de ces groupes, dans la mesure où la sécurité le permet;
- 13. a) de mettre au point un inventaire de tous les cours techniques et professionnels qui pourraient être offerts en français, soit à l'institution même, soit par correspondance, et d'informer les détenus francophones de la disponibilité de ces cours en précisant les conditions d'inscription;
- b) d'assurer une liaison continue entre les services de formation et ceux des bibliothèques afin de garantir la disponibilité de livres et de revues complémentaires en français;
- 14. a) de saire, au niveau régional, l'inventaire des livres, revues et journaux de langue française dans les bibliothèques des institutions;
- b) de mettre sur pied un programme d'acquisition et de prêts entre bibliothèques afin d'assurer une meilleure répartition des titres dans les deux langues officielles;
- c) de mettre à la disposition des responsables régionaux un budget spécial pour l'acquisition, dès l'année financière 1978-1979, de titres français afin d'assurer cet équilibre;
- d) d'accorder une attention particulière à l'achat de journaux et périodiques de langue française;
- e) d'informer les détenus francophones par écrit (recommandation 6(a) ci-haut) de la disponibilité des livres et périodiques en français et de la possibilité de formuler des demandes d'achats d'ouvrages français pour des raisons valables;
- f) d'assurer la disponibilité de documents et de textes juridiques dans les deux langues officielles;
- 15. de s'assurer que les comités de classification, de transfèrement, de discipline et tout autre comité devant lequel doit paraître un détenu ayant indiqué que le français est sa langue d'usage, puissent communiquer avec ce dernier dans sa langue;
- 16. d'étudier le problème que pose la présence de pièces rédigées en français dans les dossiers des détenus afin de trouver une solution qui puisse à la fois satisfaire aux besoins d'efficacité et assurer aux détenus qu'ils ne subissent pas de préjudice en raison de délais ou d'erreurs d'interprétation;
- 17. de soumettre au Bureau du Commissaire aux langues officielles d'ici le 31 décembre 1977 un plan d'application des présentes recommandations et un échéancier précis concernant la mise en vigueur des recommandations qui ne sont pas assorties d'une échéance.

Des représentants du SCP ont rencontré nos représentants pour les informer que les recommandations avaient été, en règle générale, acceptées. Depuis, un plan de mise en application a été remis, conformément à l'échéance.

- c) par le transfèrement volontaire des détenus, au besoin et dans la mesure où la sécurité le permet;
- d) par d'autres démarches administratives, telles que le recours à des services de professionnels à contrat;
- 6. a) de mettre à la disposition de tous les détenus, d'ici le 31 mars 1978, un document exposant les droits linguistiques des détenus et décrivant l'accès aux services bilingues disponibles;
- b) d'accélérer la traduction et la publication du guide destiné aux détenus du Centre régional de réception, d'ici le 31 décembre 1977;
- 7. a) de bien faire respecter l'engagement pris par le Commissaire des pénitenciers de ne pas censurer la correspondance que les détenus adressent au Bureau du Commissaire aux langues officielles ou que ce dernier envoie aux détenus;
- b) d'indiquer clairement aux employés et aux détenus dans les manuels et guides appropriés que toute lettre ou communication adressée au Bureau du Commissaire ou provenant de ce dernier sera considérée comme « privilégiée » et ne sera pas censurée;
- 8. de modifier et de mettre au point les formules concernant les détenus afin de pouvoir inscrire des données statistiques sur la langue officielle préférée par chaque détenu et d'intégrer ces renseignements aux relevés d'ordinateur touchant les détenus;
- 9. a) de répondre aux griefs dans la langue officielle dans laquelle ils ont été formulés;
- b) d'incorporer aux registres des griefs des détenus, au niveau de l'institution et du Bureau régional, des rubriques où seront indiquées la langue officielle du grief et la langue de la réponse;
- c) de tenir compte dans l'analyse qui est faite des motifs de ces griefs de l'incidence des facteurs linguistiques;
- 10. a) de surveiller et de contrôler attentivement l'application de la Loi sur les langues officielles (y compris l'examen des plaintes transmises par le Bureau du Commissaire aux langues officielles) dans tous les services de l'administration régionale et des institutions pénitentiaires, tant au regard de la langue de service aux détenus, en confiant la responsabilité de la planification, de l'implantation et du contrôle de l'application de la Loi à une personne qui relève directement du directeur;
- b) de faire préparer à intervalles réguliers des relevés sur le profil linguistique de la population carcérale de la région et sur la capacité linguistique du personnel et de soumettre ces données pour examen, accompagnées des commentaires qui s'imposent, aux responsables de l'administration des divers programmes au niveau régional et au niveau des institutions afin que ceux-ci en tiennent compte dans l'élaboration et la planification des services;
- 11. d'examiner en regard des exigences de la Loi les nouveaux programmes tels que le travail d'équipe et les unités résidentielles dans le but de tenir compte des droits et des besoins linguistiques des détenus francophones;
- 12. a) de rétablir dès que possible, au pénitencier de la Colombie-Britannique, l'écoute du seul poste de radio de langue française;

heures par jour. L'organisme s'expliquait mal la plainte portée, puisque aucune demande de soins en français n'avait été enregistrée.

En conséquence, le SCP a estimé que la plainte n'était pas recevable d'autant moins qu'il n'était pas au fait de la présence d'infirmières francophones au sein de l'effectif, encore moins qui auraient refusé des traitements en français sous le prétexte invoqué.

Cette réponse, vivement contestée par le plaignant, et de nouvelles informations, nous ont amenés à proposer, dans le but d'approfondir l'instruction de la plainte, d'envoyer deux de nos agents étudier sur place la capacité bilingue du Centre psychiatrique régional d'Abbotsford ainsi que celle du Pénitencier de New Westminster. Les deux agents, accompanés d'un représentant du SCP, ont donc visité les établissements concernés. Ils ont interrogé une trentaine d'employés et six détenus, dont le plaignant, et ont fait enquête sur la disponibilité dans les deux langues officielles des services assurés au détenus.

A la suite de l'enquête, nous avons recommandé au Service canadien des pénitenciers :

1. de tenir compte, dans le cadre des préparatifs de l'intégration prévue du Service canadien des pénitenciers et du Service national des libérations conditionn nelles, et dans les suites données au Rapport du sous-comité sur le régime d'institutions pénitentiaires, des exigences de la Loi sur les langues officielles en considérant comme acquise l'existence d'une demande de services dans les deux langues officielles de la part des détenus dans toutes les régions du pays et en augmentant, là où les circonstances l'exigent, le nombre des postes bilingues;

2. d'émettre, d'ici le 31 décembre 1977, une politique globale en matière de la nagues officielles comprenant une description des moyens pratiques que le Service canadien des pénitenciers entend prendre pour se conformer à la Loi;

3. d'utiliser, sans s'y limiter nécessairement, les observations, propositions et recommandations contenues dans le présent rapport pour évaluer et mettre en œuvre les procédés et méthodes nécessaires pour garantir le respect de la Loi dans toutes les régions;

4. de définir clairement pour les employés, d'ici le 31 mars 1978, dans des directives écrites, l'obligation qu'ils ont de s'assurer que les détenus puissent bénéficier des services dans la langue officielle de leur choix, tout en précisant que cette obligation ne diminue en rien les droits ou privilèges qu'ont les détenus parlant une langue autre qu'une des deux langues officielles;

5. de réévaluer les critères qui ont servi à l'établissement des postes bilingues dans toutes les institutions pénitentiaires surtout au niveau du traitement et des soins médicaux, infirmiers, psychologiques et psychiatriques ainsi qu'au niveau des services de classification des détenus, dans le but de garantir aux détenus des soins et des services dans leur langue

a) par la création de postes bilingues comportant des exigences linguistiques appropriées dépassant, au besoin, les niveaux linguistiques exigés pour la catégorie du poste;

b) par le déplacement des détenus ou des professionnels au sein de la région;

Le ministère des Postes a déclaré que l'affiche placée temporairement avait été retirée et que le directeur de la succursale postale s'assurerait à l'avenir que toute nouvelle enseigne serait bilingue. Quand aux panneaux-réclame unilingues français, certains avaient de fait été avaient aussi existé. Le ministère croyait que cette pratique ne contrevenait pas à la Loi sur les langues officielles. A cet égard, nous étions d'avis que l'utilisation de panneaux-réclame unilingues, français ou anglais, en prescriptions de la Loi sur les langues officielles. En conséquence, nous avons recommandé au ministère de prendre des mesures pour s'assurer avons recommandé au ministère de prendre des mesures pour s'assurer que tous les panneaux-réclame installés dans des secteurs bilingues officent une présentation bilingue ou que les versions française et anglaise officent situées à une faible distance l'une de l'autre.

Le ministère a accepté la recommandation. Tous les panneauxréclame installés dans des secteurs bilingues revêtiront désormais une présentation bilingue ou encore les versions française et anglaise figureront l'une à côté de l'autre. Le ministère a clairement fait savoir qu'aucun affichage unilingue ne serait toléré dans un secteur bilingue.

Dossier nº 5532—Service canadien des pénitenciers

Voici un cas où l'instruction d'une plainte nous a amenés à enquêter en profondeur sur une situation particulière dans une région donnée (Colombie-Britannique) et dont les résultats pourraient bien s'appliquer à d'autres régions du pays.

Des infirmières canadiennes-françaises bilingues (deux ou trois selon le plaignant) du Centre régional de psychiatrie d'Abbotsford auraient refusé de donner des traitements psychiatriques en français à des détenus francophones, alléguant qu'elles avaient été embauchées à des postes unilingues et qu'elles étaient rémunérées en tant qu'employées anglophones. De plus, on aurait laissé entendre aux détenus intéressés que s'ils voulaient être soignés dans leur langue, il faudrait qu'on procède à leur transfèrement dans une institution pénitentiaire du Québec.

Le Service canadien des pénitenciers (SCP) a déclaré qu'il n'y avait, au Centre psychiatrique, que deux employés francophones mais que ni l'un ni l'autre n'était infirmier ou infirmière. Par contre, il y aurait deux infirmières anglophones bilingues. L'une serait chef de groupe et n'aurait jamais refusé de services aux détenus francophones, bien que son poste ne soit pas bilingue. L'autre satisferait aux exigences linguistiques de son poste, désigné bilingue.

Le SCP a précisé que le personnel peut dispenser, sur demande, des traitements psychiatriques en français, sans toutefois pouvoir le faire 24

Face à cette prise de position, le Commissaire a dit éprouver une profonde inquiétude, car aux termes de la Loi sur les langues officielles, il incombe à tous les ministères et organismes du gouvernement du Canada de s'assurer qu'à l'intérieur de la région de la capitale nationale, le public puisse obtenir auprès d'eux des services dans les deux langues officielles. Le Commissaire a aussi exprimé l'avis que malgré les précieux services que des concessionnaires ont rendus au ministère au fil des ans, les communautés des deux langues officielles avaient le droit de recevoir des services de qualité égale.

Par la suite, le ministère des Postes a reconsidéré sa position et a annoncé qu'il reconnaissait la nécessité de dispenser des services bilingues aux clients de la région de la capitale nationale et qu'il ferait le nécessaire à cette fin. Les responsables des bureaux de poste qui étaient incapables de dispenser ces services seraient invités à signer une déclaration selon laquelle ils s'engageaient à respecter les exigences linguistiques advenant l'embauche de personnel nouveau ou supplémentaire. Le ministère a aussi l'embauche de personnel nouveau ou supplémentaire. Le ministère a aussi l'embauche de personnel nouveau ou supplémentaire. Le ministère a aussi pouvant offrir des services bilingues avaient été embauchés. Enfin, le ministère s'est engagé à déployer tous les efforts voulus pour se conformer à la Loi sur les langues officielles.

Dossier nº 5562-Postes

Les relations entre les fonctionnaires fédéraux et le public sont souvent tendues lorsque les premiers ne connaissent pas la politique du ministère en matière de langues officielles ou bien que ce dernier a omis de la leur rappeler.

De plus, il peut arriver dans certains cas qu'un ministère ne sache pas qu'une pratique contrevient à la Loi sur les langues officielles. C'est ce qui s'est produit dans le cas de la plainte ci-dessous, qui mettait en français ou anglais, en des points fort éloignés les uns des autres dans des secteurs bilingues.

Un correspondant nous a informés que lorsqu'il a remarqué une affiche française placée temporairement au-dessus d'un des guichets du bureau de poste de Snowdon à Montréal et qu'il s'est enquis auprès de l'employé de l'emplacement de la version anglaise, il lui a été répondu que cela importait peu pour autant qu'il y avait une affiche en français. Selon le plaignant, le bureau de poste en question est situé dans un quartier de Montréal à majorité anglophone. Notre correspondant a en outre précisé qu'au cours de l'automne de 1976, nombre de grands panneaux-réclame ont été utilisés par le ministère des Postes pour sa campagne « Postez tôt » et que tous ceux situés dans le secteur de Snowdon portaient des affiches en français seulement.

Depuis de nombreuses années, les conditions saites au bilinguisme dans divers bureaux de poste à commission dans la région de la capitale nationale sont déplorables. Généralement, le bureau de poste à commission est exploité par un propriétaire, un bureau de tabac, etc. Il appartient au propriétaire, lequel conclut un contrat avec le ministère des Postes pour dispenser des services postaux, de recruter et de rémunérer les employés.

Le Commissaire a eu de la difficulté à convaincre le ministère des Postes de l'impérieuse nécessité d'amener tous les bureaux à commission dans la région de la capitale nationale à offrir en tout temps des services dans les deux langues officielles. Voici quelques exemples qui prouvent combien il a été difficile de trouver une solution à ce problème.

obligatoire et devait être de qualité égale pour les deux groupes lui avons rappelé que le service dans les deux langues officielles était nécessité que voyait le ministère d'attendre les résultats de l'étude et nous employés incombaient au propriétaire. Nous n'étions pas d'accord avec la bilingue serait offert puisque le recrutement et la rémunération des n'avait pas autorité pour fixer les heures pendant lesquelles un service commission n'étaient assujettis à aucune prescription linguistique et qu'il avec un cas similaire, le ministère a ajouté que les bureaux de poste à étude en cours sur les bureaux de poste à commission. Déjà aux prises laissait à désirer, ne voulait pas agir avant de connaître les résultats d'une au public francophone. Le ministère, tout en admettant que la situation prendre des mesures pour garantir la prestation d'un service convenable Comme nous étions du même avis, nous avons demandé au ministère de plaignant déplorait l'inégalité de services qui découlait de cette situation. consistait à offrir un service téléphonique aux clients francophones. Le parsaitement bilingue et suivait la pratique approuvée par le ministère qui capitale nationale. Le ministère a admis que le maître de poste n'était pas Plaza, à Vanier, une localité à majorité francophone de la région de la en français au bureau de poste situé au centre commercial McArthur A l'été de 1974, un correspondant s'est plaint de l'absence de services

D'autres cas d'absence ou d'insuffisance de services dans la région de la capitale nationale ont été évoqués entre 1975 et 1977, mais en dépit de nouvelles discussions entre notre Bureau et le ministère, il n'a pas été possible de parvenir à une solution mutuellement acceptable. Enfin, au cours de l'été de 1977, après de nombreux échanges, nous avons été avisés que la politique linguistique du ministère dans le cas des bureaux de poste à commission situés dans la région de la capitale nationale demeurait inchangée, c'est-à-dire que les maîtres de poste ne seraient pas tenus d'offeir des services bilinques

initiative qui améliorera la situation dans tous les postes de douane. mettant sur pied le programme d'information a constitué une heureuse

Dossiers nos 3796, 4037, 4307, 4423, 4512, 4915, 5059 et 5190-Postes

bilingues et unilingues dans une succursale de Montréal. qui traînait en longueur, il a procédé à l'identification de guichets ministère des Postes a voulu respecter lorsque, pour régler une situation contribuables à être servis dans leur langue. C'est ce principe que le dans la langue officielle de leur choix ne saurait limiter celui qu'ont les Rapport Annuel, le droit des sonctionnaires à travailler raisonnablement encore à équivoque. Comme nous le soulignions dans notre précédent Les notions de «langue de travail» et de «langue de service» prétent

systématiquement de les servir en anglais. de la Succursale postale « B » de la rue University à Montréal refusent Plusieurs citoyens anglophones se plaignent de ce que des guichetiers

public dans les deux langues serait réglé. et qu'il espérait, une fois l'entente signée, que le problème du service au Syndicat des postiers au sujet de l'identification des postes de guichetiers plus, le ministère a indiqué que des négociations étaient en cours avec le langues officielles et il avait entrepris d'étudier de près la situation. De un petit nombre d'employés qui interprètent à leur façon la Loi sur les linguistiques qui existent à cette succursale. Selon lui, ils sont causés par Le ministère a répondu qu'il était sort conscient des problèmes

d'autres dispositions seraient prises. surveillaient la situation de près et que, si l'on portait plainte de nouveau, le ministère nous a assuré que les autorités de la région du Québec devaient régler les problèmes linguistiques à cette succursale. De son côté, dans la langue officielle de ces derniers. Ces mesures, concluait-il, occupant des postes bilingues avaient reçu instruction de servir les clients guichets unilingues français. Le ministre précisait que les guichetiers langue à cause de leurs longs états de service, seraient affectés à des linguistique. Les quatre autres, après avoir été exemptés des cours de comme étant déjà bilingues et quatre bénéficieraient d'une formation comme bilingues. Douze des titulaires de ces postes étaient considérés postes de guichetiers à la Succursale postale « B » avaient été identiffiés Après un long silence, le ministère des Postes a fait savoir que vingt

mandation et nous a assuré qu'elle serait mise en œuvre. unilingues français seraient ouverts. Le ministère a accepté cette recomservice en anglais en évitant des situations où seulement les guichets sante, nous avons recommandé au ministère d'assurer la continuité du bilingues et unilingues français. Tout en jugeant cette mesure satisfaiplaintes. Le ministère a alors décidé d'identifier deux genres de guichets, Deux mois plus tard, nous recevions effectivement deux autres

Quand il a été informé de la plainte, le ministère a déclaré que des 37 postes d'inspecteur des douanes à Lansdowne, onze avaient été identifiés comme bilingues. De plus, l'horaire de travail permettait d'assurer des services dans les deux langues officielles quel que fût le poste. Toutefois, comme la demande de services bilingues de la part du public allait croissant, le ministère avait entrepris de revoir ses effectifs bilingues de manière à pouvoir augmenter le nombre des employés bilingues capables de dispenser des services en tout temps.

Quelques mois plus tard, dans ses efforts en vue de corriger la situation, le ministère a identifié six postes comme étant bilingues et créé certains postes parallèles afin d'assurer immédiatement des services dans les deux langues officielles aux voyageurs franchissant la frontière à Lansdowne. De plus, les employés de cet endroit ont de nouveau été invités à confirmer qu'ils avaient revu les lignes directrices relatives à la prestation en tout temps de services bilingues au public.

Malheureusement, plusieurs difficultés ont surgi. Ainsi, seulement quatre des six titulaires des postes nouvellement identifiés comme bilingues étaient disposés à suivre des cours de langue¹; de surcroît, en raison du flot important de voyageurs et du grand nombre de jours fériés, il était impossible de se passer de leurs services à cette époque-là. Par ailleurs, le ministère n'a pas pu entreprendre un programme de recrutement afin de pourvoir aux postes parallèles à cause des ressources limitées mises à sa disposition par le Conseil du trésor. Néanmoins, le ministère a dit espérer que l'effectif actuel de fonctionnaires bilingues déploierait des efforts additionnels en vue d'assurer au public une prestation de services dans les adeux langues officielles.

En raison de l'existence de plaintes analogues au sujet des services dispensés dans d'autres postes de douane, le ministère a lancé un programme d'information portant sur les difficultés quotidiennes éprouvées par les fonctionnaires des douanes dans l'exercice de leurs fonctions. Des représentants de notre Bureau ont participé à une séance d'information tenue à l'aéroport international de Toronto. Les agents des douanes de services bilingues, notamment une meilleure disposition des écriteaux dans l'aéroport de manière à signaler aux voyageurs la présence de fonctionnaires des douanes bilingues à certains comptoirs. Des réunions du même genre étaient prévues dans le cas d'autres postes de douane dont du même genre étaient prévues dans le cas d'autres postes de douane dont programme et l'a assuré de sa disponibilité en cas de besoin.

Même si aucune solution précise n'a été trouvée dans le cas du bureau de douane de Lansdowne, la démarche adoptée par le ministère en

l. Les deux autres comptaient au 6 avril 1966 au moins dix années d'emploi continu et ils avaient par conséquent le loisit de refuser de devenit bilingues.

maritime du Saint-Laurent, constituait une institution fédérale aux termes de la Loi sur les langues officielles et qu'elle devait donc se conformer à celle-ci. En conséquence, nous avons recommandé à l'Administration de la voie maritime d'enjoindre les représentants canadiens de la Seaway International Bridge Corporation, Ltd. d'entrer en pourparlers avec leurs homologues américains afin d'étudier la possibilité d'utiliser aussi un nom français pour la société.

Les responsables de la corporation se sont chargés de nous répondre personnellement. Selon eux, les dispositions de la Loi sur les corporations commerciales canadiennes ne s'appliquaient pas à leur société parce que celle-ci était établie par voie de lettres patentes émanant du ministère de la Consommation et des Corporations. En conséquence, il fallait recourir de nouveau à cette procédure pour pouvoir mettre en œuvre notre recommandation.

Quatre mois plus tard, la corporation nous annonçait que les représentants américains avaient accepté l'utilisation d'un nom français pour la société et qu'elle s'employait pour ce faire à obtenir l'autorisation du ministère de la Consommation et des Corporations.

Quelque temps plus tard, les responsables de la société nous informatient que le ministère de la Consommation et des Corporations avait émis les lettres patentes nécessaires qui permettaient de reconnaître le nom bilingue de l'organisme de la Couronne chargé de l'administration du pont international à Cornwall, savoir The Seaway International Bridge Corporation, Ltd./La Corporation du pont international de la voie maritime.

Dossier nº 4628—Revenu national—(Douanes et Accise)

En matière de bilinguisme, l'écart qui existe entre la théorie et l'application dans la pratique ressort souvent avec évidence. Ainsi, un ministère peut identifier des postes comme étant bilingues, mais la prestation de services censée s'ensuivre peut ne pas être aussi réelle qu'on le voudrait.

Un correspondant s'est plaint que dans certains ports d'entrée, les francophones et les anglophones ne jouissaient pas du même traitement. Il a indiqué qu'au moment de passer la douane à Lansdowne en Ontario (près des Milles Îles) lors de son tout dernier voyage, il a dû descendre de son véhicule et pénétrer dans le bureau afin de pouvoir être servi dans sa langue par un fonctionnaire bilingue, car l'agent affecté à la guérite était unilingue anglais. Cependant, lorsqu'il s'était présenté au même poste un anilingue anglais. Cependant, lorsqu'il s'était présenté au même poste un plus tôt et qu'il avait répondu en anglais aux questions posées, il avait pu demeurer dans sa voiture et passer plus rapidement.

plus efficace et plus valable d'appréciation des employés. Il nous a assuré que les nouvelles pratiques administratives seraient adoptées de manière à garantir aux fonctionnaires d'expression française la possibilité de lire et discuter leurs appréciations dans leur langue.

Néanmoins, un mois plus tard, le plaignant faisait savoir que sa dernière appréciation et celles d'autres employés francophones avaient été établies entièrement en anglais. Par conséquent, nous avons demandé à connaître le nombre de conseillers juridiques francophones qui avaient fait l'objet d'une appréciation de rendement le mois précédent et, de ce nombre, combien avaient bénéficié d'une appréciation dans leur langue. Nous avons également voulu avoir plus de préciation dans leur langue. Le ministère a déclaré que 30 des 94 conseillers juridiques francophones avaient récemment été appréciés dans leur langue. Une version modifiée avaient récemment été appréciés dans leur langue. Une version modifiée de la formule d'appréciation, qui permettrait à l'employé(e) d'indiquer dans quelle langue officielle il ou elle désirerait être apprécié(e) et discuter son appréciation, devait être utilisée sous peu.

Nous entendons contrôler l'efficacité des nouvelles pratiques à l'occassion d'une prochaine série d'appréciations.

Dossiers nos 4353 et 5452—Pont international de la voie maritime

L'adoption au cours de l'année d'un équivalent français dans le cas d'une société de la Couronne ayant un nom anglais est l'une de ces petites réalisations dont l'importance peut difficilement être niée.

Deux plaignants ont souligné l'absence d'une désignation française dans le cas de l'organisme susmentionné.

Les responsables de la corporation ont sait savoir que l'Administration de la voie maritime du Saint-Laurent et des représentants du gouvernement américain assumaient conjointement la gestion de la société, laquelle s'occupait de l'administration d'un pont international appartenant à la sois au Canada et aux États-Unis et reliant les deux rives du Saint-Laurent à Cornwall (Ontario). La loi portant constitution de la société ne saisait mention que d'un seul nom, savoir The Seaway International Bridge Corporation, Ltd., d'où l'utilisation exclusive de cette désignation.

Lorsque nous avons attiré l'attention de l'Administration de la voie maritime du Saint-Laurent à ce sujet, nous avons précisé que même si la loi portant constitution de la société citait uniquement le nom anglais de celle-ci, la Loi sur les corporations canadiennes (article 216) et celle sur les corporations canadiennes (article 216) et celle sur les corporations canadiennes (article 216) prévoyaient la désignation de la société dans les deux langues officielles. Nous étions d'avis que l'organisme, en tant que filiale de l'Administration de la voie

d'un programme d'application d'un tel plan. En outre, la Gendarmerie a admis qu'elle n'avait pas de politique écrite sur les langues officielles et que son plan global était fonction de la politique du ministère du Solliciteur général. Or, ce dernier n'en avait pas encore adopté une, ayant préféré attendre que le gouvernement révise la sienne.

Nous avons déploré que plusieurs années après la promulgation de la Loi sur les langues officielles, le ministère n'ait pas encore distribué sa politique. Nous lui avons par conséquent suggéré de l'énoncer sans tarder, pour lui-même et ses organismes constituants, quitte à la temanier à la lumière des nouvelles directives du gouvernement.

Le ministère a finalement annoncé en mai 1977 qu'une politique avait été adoptée, et il nous en a fait tenir une copie. A notre avis, la politique est satisfaisante dans l'ensemble, sauf qu'elle permet à chacun des organismes de décider de sa date d'entrée en vigueur et que le service au téléphone et les documents internes ne seront obligatoirement bilingues que dans certaines régions.

Dossier n° 5589—Justice

L'interprétation que le Commissaire aux langues officielles a toujours donnée de la Loi sur les langues officielles reconnaît au fonctionnaire le droit de travailler dans la langue officielle de son choix. Ce droit comprend celui d'une personne d'être appréciée et de discuter l'appréciation de son rendement dans sa langue officielle.

Selon le plaignant, l'appréciation des employés du ministère occupant des postes bilingues ou unilingues français se faisait, en règle générale, en anglais uniquement. Une série d'appréciations du rendement devait être remise sous peu et le plaignant craignait d'être victime de cette pratique. Nous avons donc demandé au ministère de nous donner l'assurance que les employés francophones seraient de fait capables de lire et de discuter leurs appréciations dans leur langue.

Le ministère a fait savoir qu'il était sur le point de terminer l'appréciation du rendement de quelque 400 conseillers juridiques; en conséquence, au lieu de nous donner les garanties demandées, il a voulu avoir plus de précisions au sujet de la plainte. Toutefois, sa requête n'a pas été satisfaite puisqu'il est contraire à la pratique du Commissaire de fournir des renseignements propres à permettre l'identification du plaignant. Nous avons souligné que nous nous précupions essentiellement de prévenir d'autres infractions présumées à la Loi sur les langues officielles, et nous avons de nouveau formulé notre demande au sujet des garanties.

Le ministère a déclaré qu'au cours des trois dernières années, il s'était attaché à élaborer et à mettre en œuvre progressivement un mode

Selon nous, le recours aux employés du centre de main-d'œuvre du Canada ou du bureau des douanes n'assurait pas une prestation égale des services dans les deux langues officielles puisque ces personnes ne connaissaient pas le travail du bureau d'immigration et qu'elles faisaient office simplement de traducteurs ou d'interprètes entre le client et l'agent du bureau d'immigration.

Par ailleurs, plusieurs employés du bureau d'immigration de Windsor ayant des rapports fréquents avec le public, en plus de devoir assurer des services à un nombre important de résidents francophones ainsi qu'au flot de voyageurs se déplaçant entre Windsor et Détroit, le Commissaire a estimé que ce bureau devait pouvoir offrir des services bilingues sans avoir recours à une aide extérieure. En conséquence, nous avons recommandé qu'un nombre suffisant de postes au sein de ce bureau soient désignés bilingues afin d'assurer la prestation de services convenables en tout temps, et que le public soit informé de l'existence de ces services au moyen d'un écriteau placé sur le comptoir ou encore d'autres mesures appropriées.

Afin de donner suite à ces recommandations, le ministère a accepté d'identifier comme bilingues les postes de réceptionniste et de conseiller en matière d'immigration.

Un écriteau annonçant l'existence de services en français a été placé sur le comptoir de la réception au bureau de Windsor.

Nous avons estimé que ces mesures étaient appropriées.

Dossier nº 4360—Gendarmerie royale du Canada

Une plainte qui peut sembler banale au départ permet parfois de mettre en évidence des lacunes assez graves. Ainsi, l'instruction d'une plainte mettant en cause la Gendarmerie royale du Canada et qui portait sur une prétendue absence de services en langue française à l'aéroport de Calgary, a mené, non sans de nombreuses péripéties, à l'adoption d'une politique écrite sur les langues officielles par le ministère du Solliciteur général du Canada, dont relève la GRC.

Un voyageur francophone déplore qu'un agent de la GRC, en fonction à l'aéroport international de Calgary, ait répondu à ses questions en anglais alors qu'il s'adressait à lui en français.

La plainte elle-même a été réglée avec plus ou moins de bonheur. Ce qu'il convient de relever ici, c'est qu'en cours d'instruction, les représentants de la GRC nous ont fait savoir que le plan global relatif aux langues officielles, dont la présentation était prévue pour le premier janvier 1977, avait été discuté, puis rejeté par le ministère du Solliciteur général. Pourtant, notre Bureau avait recommandé, en 1974 déjà, la mise au point

pour servir les clients de l'autre langue officielle ou encore qu'ils demandent à leur surveillant de prendre les dispositions pour qu'il en soit ainsi, et de donner des directives à ses agents de l'immigration du bureau et de l'aéroport international de Toronto afin qu'ils ne recourent plus à un traducteur ou à un interprète pour servir les clients dans l'une ou l'autre des deux langues officielles.

Dans sa réponse, le ministère a souligné que l'interprète avait offert spontanément et de plein gré son aide afin d'assurer un bon service; en outre, à son avis, toute nouvelle intervention aurait probablement aggravé la situation. Néanmoins, le ministère a affirmé que les recommandations seraient appliquées; quelque temps plus tard, il nous faisait parvenir une copie de la directive qu'il avait élaborée à cette fin.

Dossier nº 4397—Emploi et Immigration

Il arrive souvent qu'un ministère animé de bonnes intentions prenne ce qu'il appelle des dispositions « acceptables » pour permettre la prestation de services dans l'autre langue officielle. Toutefois, ces mesures peuvent ne pas se révèler suffisantes pour assurer le pas se révèler suffisantes.

Les institutions qui ont tendance à conclure, avant même d'offrir des services en français, que la demande à cet égard existe peu, sont aussi une source de préoccupation. Selon notre Bureau, avant d'évaluer l'importance de la demande, il conviendrait d'offrir activement des services bilingues, car l'expérience prouve que la demande s'accroît à mesure que le public connaît l'existence de ces services.

Ces deux cas se retrouvent dans l'incident qui est relaté ci-dessous et qui met en cause l'ancien ministère de la Main-d'œuvre et de l'Immigration.

Une correspondante s'est plainte de l'impossibilité d'obtenir un service en français alors qu'elle téléphonait au bureau d'immigration de Windsor (Ontario).

Lorsque la plainte lui a été signalée, le ministère a expliqué que le bureau n'avait aucun poste identifié comme bilingue. Dans un nombre restreint de cas, quand la prestation de services en français s'imposait, le bureau faisait appel soit à deux employées francophones affectés au travail posté, soit à des employés bilingues du centre de main-d'œuvre du Canada ou du bureau des douanes qui étaient situés à proximité. Malheureusement, le ministère n'a pu expliquer pourquoi, à cette occasion précise, le bureau de Windsor a été incapable de recourir aux moyens mentionnés ci-dessus parce que le personnel n'est pas parvenu à se rappeler l'incident.

incident ne se serait pas produit si l'agent de l'immigration concerné s'était immédiatement conformé aux instructions en vigueur.

Le Commissaire a décidé d'enquêter de son propre chef au sujet d'une plainte formulée au moyen d'une lettre ouverte au Premier ministre et dans laquelle une personne faisait état des difficultés éprouvées lorsqu'elle avait demandé à être servie en français dans un bureau de l'immigration de Toronto.

Quand le Bureau du Commissaire a communiqué avec le ministère, celui-ci a déclaré qu'une enquête avait révélé que les accusations portées n'étaient nullement fondées et que le ministre avait écrit au plaignant et avait réfuté chacune de ses accusations. De plus, il a précisé que plusieurs employés du bureau de l'immigration de Toronto étaient bilingues et qu'ils pouvaient satisfaire à la demande de services en français et y satisfaisaient. Le ministère disposait aussi de traducteurs qui, même s'ils étaient appelés à traduire d'autres langues, connaissaient le français et pouvaient au besoin aider le personnel régulier.

Dans le cas visé, le plaignant s'était adressé en français à un fonctionnaire unilingue anglais aux côtés duquel un traducteur connaissant l'anglais, le français et l'espagnol s'occupait d'un autre client. Le fonctionnaire a fait savoir au plaignant qu'il ne parlait pas le français. Toutefois, convaincu que le traducteur avait été témoin de son échange avec le client, il ne lui a pas semblé nécessaire de solliciter la collaboration d'un autre fonctionnaire bilingue, prévoyant que le traducteur lui viendrait en aide. De fait, dès que ce dernier a eu terminé avec son client, il s'est approché pour servir le plaignant.

Le ministère était convaincu qu'on n'avait pas refusé de servir le plaignant en français. En réalité, si l'agent de l'immigration avait fait appel à l'un des fonctionnaires bilingues réguliers, il est tout probable que le client n'aurait pas été servi aussi rapidement qu'il l'a été par le traducteur qui connaissait bien les questions relatives à l'immigration et était disponible.

En étudiant cette explication, nous comprenions districilement pourquoi on devait s'attendre à ce que les traducteurs du bureau de l'immigration de Toronto servent les clients strancophones, compte tenu surtout de l'assimmation du ministère selon laquelle le bureau de Toronto comprenait un certain nombre d'employés bilingues. Selon lui, le sonctionnaire collaboration d'un collègue bilingue et le sait qu'il n'a pas agi ainsi contrevenait à la Loi sur les langues ossimit d'aurait du demander la prévenir d'autres incidents du genre, nous avons recommandé au ministère de prendre les mesures nécessaires pour s'assurer que les agents de l'immigration unilingues du bureau et de l'aéroport international de l'immigration unilingues du bureau et de l'aéroport international de Toronto sassent toujours immédiatement appel à un collègue bilingue

corporations canadiennes». Cette mesure législative avait déjà été étudiée et approuvée par le comité permanent de la Chambre des communes chargé de la justice et des questions juridiques; de plus, elle avait atteint le stade de la troisième lecture à la Chambre. Le plaignant nous demandait d'intervenir afin de faire retirer le projet de loi de la Chambre des communes pour permettre une révision du texte français.

Le ministre de la Consommation et des Corporations a de fait retardé la troisième lecture du projet de loi pour pouvoir consulter le plaignant et le barreau du Québec; cependant, le projet de loi devait être adopté avant que la version française n'ait été revue. Cette dernière a été postérieurement envoyée à la Commission de révision des lois pour refonte.

Le Commissaire a fait savoir au ministère de la Consommation et des Corporations qu'il comprenait combien il était difficile dans les circonstances de procéder autrement. Toutefois, compte tenu de la grande portée de l'affaire, il était d'avis que la question méritait d'être signalée à l'attention du Premier ministre. Il a recommandé au gouvernement, par l'attention du Bureau du Conseil privé, que des mesures soient prises afin de prévenir à l'avenir toute violation analogue de la Loi sur les langues officielles.

Au cours de 1975 et de 1976, le ministère de la Justice a procédé à la révision de la version française de la Loi sur les corporations commerciales canadiennes, tandis que le ministère de la Consommation et des Corporations travaillait aux modifications apportées à cette loi ainsi qu'à un projet de loi parallèle sur les sociétés canadiennes à but non lucratif. Le ministère de la Justice a tenté de normaliser la terminologie utilisée dans la législation actuelle et de corriger les erreurs qui se seraient glissées dans les textes français des lois déjà en vigueur.

A l'automne de 1977, nous avons finalement reçu le nouveau texte français du projet de loi visant à modifier la Loi sur les corporations commerciales canadiennes. Malgré certaines réserves manifestées par le plaignant à l'égard de la version refondue, nous étions d'avis que des progrès avaient été réalisés.

Dossier nº 5501—Emploi et Immigration

Même si, dans certains cas, le recours à un interprète peut se révèler un moyen acceptable d'assurer un service, la prestation réellement égale de services exige que le client soit servi dans la langue officielle de son choix par le fonctionnaire compétent. Le cas ci-dessous, qui met en cause l'ancien ministère de la Main-d'œuvre et de l'Immigration, montre comment le concours spontané d'un interprète voisin a mené involontai-rement à une prestation inégale de service à un membre du public; cet

gnants. Nous avons fait remarquer à la commission qu'il ne nous semblait pas que tous les membres aient eu une connaissance suffisante du français pour pouvoir communiquer pleinement avec un candidat franco-phone. En conséquence, nous avons demandé à la commission d'exercer un contrôle plus serré de l'application de notre recommandation de 1974, à savoir que les membres de jury aient la capacité de communiquer pleinement avec le candidat dans la langue de son choix — recommandation considérée par la CFP comme mise en œuvre. Il a été aussi décidé par notre Bureau et par la direction générale de la dotation de la CFP d'étudier les mesures propres à prévenir la répétition de situations de ce genre.

Après une série de réunions avec notre Bureau, la Commission a accepté de modifier son Manuel de dotation et d'y inclure, pour toutes les entrevues, une définition de la compétence linguistique minimale exigée de chacun des membres de jury. Elle a aussi accepté, pour les entrevues bilingues, d'inclure l'assurance qu'un équilibre linguistique des questions sera respecté et de faire en sorte que le candidat puisse communiquer avec le jury dans la ou les langues officielles de son choix et puisse demander que toute question soit traduite.

Il a été entendu que ces éléments seront signalés par l'agent de dotation dans la lettre de convocation qu'il envoie au candidat. De même, la CFP ajoutera à son manuel une note précisant que les personnes chargées de la pré-sélection et de la correction des examens écrits doivent avoir une compétence linguistique minimale dans leur deuxième langue officielle. Enfin, la commission a modifié son avis de concours permanent de façon à y intégrer ces nouveaux éléments.

Nous avons trouvé ces mesures satisfaisantes dans leur ensemble, bien que nous ayons reconnu que la vérification du niveau de connaissance linguistique des membres de jury pouvait présenter des difficultés d'ordre pratique.

Dossier nº 3425—Consommation et Corporations

Le problème de la qualité des textes français des lois et règlements fédéraux a été analysé dans l'étude spéciale menée sur le ministère de la sustice en 1976 (voir Sixième rapport annuel). La Loi sur les corporations commerciales canadiennes, qui a amené un de nos correspondants à formuler une plainte auprès du Commissaire, constitue à cet égard un exemple. Grâce au plaignant, il a été non seulement possible d'améliorer le texte français d'une loi en particulier, mais aussi de hâter la mise en œuvre par le ministère de la Justice de mécanismes propres à favoriser une meilleure version française de toute mesure législative future.

En 1974, un plaignant dénonçait la mauvaise qualité du libellé français du projet de loi C-29, « Propositions pour un nouveau droit des

Des directives ont été données au préposé au kiosque pour qu'il réponde « Un moment, s'il vous plaît » à tout client francophone et qu'il recoure aux services d'un employé bilingue de l'hôtel qui viendrait immédiatement à son aide. En outre, le directeur a souligné à la société en cause qu'il était stipulé dans le bail que des services bilingues seraient dispensées en tout temps à la clientèle du kiosque, et il lui a donné à centendre que le recours à l'aide des employés de l'hôtel ne devrait être qu'une mesure temporaire jusqu'à ce que les préposés au kiosque puissent offrir des services bilingues. Par la suite, les responsables du kiosque ont offrir des services bilingues. Par la suite, les responsables du kiosque ont offrir des services bilingues. Par la suite, les responsables du kiosque ont offrir des services bilingues, et ils ont accepté de travailler alternativement avec un employé unilingue, et ils ont accepté de tecruter à l'avenir du personnel parlant les deux langues officielles. Les ententes existantes avec le personnel de l'hôtel ont été maintenues pour pourvoir aux besoins.

Quant à l'absence de publications en français, il a été constaté que seul le quotidien L'Évangéline était vendu régulièrement au kiosque puisque les autres quotidiens de langue française (ex.: La Presse et Le Devoir) arrivaient trop tard pour présenter un intérêt pour la clientèle. Les responsables du kiosque ont tenté de prendre des dispositions afin de recevoir les journaux plus tôt, mais jusqu'ici, l'entreprise n'a pas remporté de succès. Par contre, des revues comme Sélection, L'Actualité, Châtelaine, Paris-Match et L'Express, ainsi que quelques livres de poche en français, ont pu être offerts aux clients quelque temps plus tard.

Dossiers n° 5499, 5506, 5604 et 5974—Commission de la fonction publique

Au cours de l'année, le Commissaire a été saisi de quatre plaintes qui l'ont amené à étudier de près divers aspects linguistiques du processus de dotation en personnel. L'intervention des plaignants a amené la Commission de la fonction publique à modifier le texte de son avis de concours permanent ainsi que celui de son Manuel de dotation en y précisant, par exemple, le niveau de compétence requis des membres de jurys dans la langue seconde et la nature des entrevues bilingues. Tout candidat à un poste de la fonction publique devrait être désormais assuré que ses droits linguistiques seront respectés à chacune des étapes du processus de dotation.

Les plaintes touchent la compétence linguistique en langue seconde de certains membres des jurys qui ont été chargés de procéder à la pré-sélection des candidats, à la correction des examens écrits et à des entrevues de sélection bilingues. Les plaignants déclarent que les membres de ces jurys n'étaient pas tous en mesure de comprendre, donc d'évaluer, ce que les candidats avaient écrit ou dit en français.

Dans un premier temps, notre Bureau s'est enquis du niveau de compétence linguistique des membres de jury impliqués par les plai-

présenter toute demande de renseignements dans cette langue. L'autre correspondant a souligné qu'en raison d'une documentation française restreinte à la bibliothèque, il arrivait plus souvent qu'autrement que les ouvrages soient déjà sortis lorsqu'on en faisait la demande. Apparemment, les sciences de l'administration constituaient l'un des domaines où la pénurie de documents appropriés était particulièrement manifeste, et ce, même si les librairies de Montréal regorgeaient d'ouvrages en français sur le sujet.

Une visite à la bibliothèque du CN a révélé que la bibliothècaire et son personnel étaient conscients de la nécessité d'offrir des services dans les deux langues officielles et pouvaient mener à bien cette tâche grâce à la présence de neuf employés bilingues. En dépit de son unilinguisme, la réceptionniste était capable de donner le nom du service et d'acheminer les appels dans les deux langues officielles.

Il a été constaté également que les ouvrages en français sur les chemins de fer n'abondaient pas; cependant, la bibliothécaire faisait tout en son pouvoir pour obtenir d'Europe de la documentation en langue française sur le sujet. De plus, elle s'est dite disposée à commander des ouvrages sur les sciences de l'administration pourvu que les questions embrassées répondent aux critères qui régissent la sélection des acquisitions par la bibliothèque.

La bibliothèque, par la suite, nous a fait parvenir des copies des listes, qui des nouvelles acquisitions répondant aux besoins du CN. Ces listes, qui sont publiées deux fois par semaine, montraient que le pourcentage des acquisitions en langue française était passé de 11 à 38 % en trois mois. Nous nous sommes dits convaincus que la bibliothèque du CN poursuirait ses efforts en vue de servir les employés des deux communautés linguistiques de manière à satisfaire aux dispositions de la Loi sur les langues officielles.

Dossiers Nos 5986 et 6161—Chemins de fer nationaux du Canada

De nombreuses plaintes relatives à la région du Nouveau-Brunswick ont été traitées grâce à notre bureau régional de Moncton. Il en a été ainsi dans le cas des plaintes ci-dessous, qui concernaient une entreprise située dans les locaux d'un organisme fédéral.

Le Bureau a reçu deux plaintes au sujet du kiosque à journaux sis dans l'hôtel Beauséjour du Canadien National à Moncton. Le problème soulevé était l'absence de services en français ainsi que de journaux, de revues et d'autres publications dans cette langue. Notre représentant dans ce secteur a traité directement avec le directeur de l'hôtel Beauséjour et tous deux sont arrivés aux solutions décrites ci-dessous.

gnant avait remarqué que la plupart des préposés au guichet ne désignaient pas les numéros dans les deux langues officielles; par hasard, il fut appelé à se présenter au guichet de l'un des agents qui annonçaient les numéros en anglais seulement. Lorsqu'il s'est adressé dans sa langue à son interlocutrice, celle-ci lui a répondu qu'elle ne parlait pas français, mais qu'elle était disposée à le servir dans l'autre langue officielle. Le plaignant a dû demander d'être servi en français avant d'être orienté vers un agent bilingue voisin.

Plusieurs plaintes du genre ont été signalées à l'attention d'Air Canada par le passé; en septembre 1973, la Société a déclaré qu'elle espérait accroître le nombre de ses employés bilingues par le recrutement, les mutations et la formation linguistique. Elle a également annoncé à notre Bureau que, dès le mois d'octobre de cette même année, elle placerait une hôtesse bilingue près de l'entrée du bureau de la rue Albert, laquelle s'occuperait d'orienter les clients vers les préposés au comptoir capables de les servir dans la langue officielle de leur choix.

Lorsque notre Bureau a informé Air Canada de la toute dernière plainte reçue et qu'il lui a rappelé son engagement passé, la Société a répondu (bien que l'idée remontât à 1973) qu'elle prévoyait instituer le poste de réceptionniste bilingue en octobre 1977. De plus, elle a ajouté qu'au mois d'août de cette même année, environ 60 % des agents ayant des rapports avec le public dans le bureau en question s'exprimaient dans les deux langues officielles et que plusieurs employés unilingues étaient inscrits à des cours de français.

Air Canada a annoncé en novembre 1977 que le bureau de la rue Albert avait une réceptionniste bilingue chargée d'orienter correctement les clients vers les guichets et de s'assurer qu'ils soient servis dans la langue officielle de leur choix. Le Commissaire a dit espérer que la Société Air Canada nomme plus d'employés bilingues aux postes comportant des rapports avec le public, de façon à améliorer davantage le service au client dans la capitale nationale.

Dossiers nos 5254 et 5454—Chemins de Jer nationaux du Canada

Un des éléments dont il convient de tenir compte dans l'étude de la langue de travail au sein des institutions et organismes fédéraux est la possibilité pour les employés de disposer d'instruments de travail appropriés.

Le Bureau a reçu deux plaintes au sujet du nombre insuffisant de publications en langue française que la bibliothèque du CN à Montréal, laquelle dessert à la fois le siège social et la région du Saint-Laurent, met à la disposition des employés. L'un des plaignants a également dénoncé l'unilinguisme anglais de la réceptionniste à la bibliothèque, qui oblige à

bilinguisme pour le district d'Ottawa. Ce dernier avait essentiellement pour tâche de procéder à une analyse complète et détaillée du problème et de formuler des recommandations précises pour certains secteurs, y compris la question de la langue de service au public. De même, un comité directeur a été mis sur pied; il était composé des employés-clés du bureau de district et, à l'occasion, de représentants du siège social et du bureau régional.

Pour ce qui regarde l'adoption de mesures concrètes, la Société Air Canada s'était déjà fixé, même avant la réception des plaintes susmentionnées, l'objectif à long terme d'implanter un bilinguisme intégral dans le cas de tous les postes comportant des rapports avec le public à Ottawa. En conséquence, elle a pu confirmer que tous les employés nouvellement recrutés pour travailler dans la région d'Ottawa étaient bilingues. Tout changement devait être opéré progressivement et un employé unilingue ne devait en aucun cas perdre son emploi.

En conséquence, la Société Air Canada a reconnu qu'elle devait adopter une solution intermédiaire à court terme, qui permettrait la prestation efficace de services dans les deux langues officielles. C'est ainsi que des mesures ont été prises pour prévoir la présence d'une hôtesse bilingue à cet endroit et celle de personnel à temps partiel bilingue supplémentaire pour les périodes de pointe. Notre Bureau a de plus affecter en permanence des employés bilingues, mais la Société a préféré le concept des équipes de travail qui permettaient aux agents unilingues de recourir aux services d'un collègue bilingue. Notre Bureau croyait que la mise en œuvre de cette dernière solution posait des problèmes d'ordre pratique, appréhensions dont le bien-fondé a été confirmé par des plaintes subséquentes de même nature.

Les discussions se poursuivront jusqu'à ce qu'Air Canada offre en permanence et de façon automatique des services dans les deux langues officielles dans la capitale nationale.

Dossier nº 5859-Air Canada

Il semble, parfois, que nous devons nous résigner à adopter l'attitude suivante: mieux vaut tard que jamais. Ainsi, il arrive que des ministères et organismes fédéraux paraissent mettre une éternité à apporter les changements mineurs propres à profiter au public qu'ils desservent. C'est à cette catégorie qu'appartient malheureusement Air Canada.

Un correspondant nous a décrit l'incident qui s'est produit en mai 1977 au bureau des réservations d'Air Canada, situé rue Albert à Ottawa. Pendant qu'il attendait que son numéro soit annoncé, le plai-

Saisi du problème, le ministère a demandé une étude complète de la situation linguistique à la CANFARM, allant bien au-delà des faits signalés par notre correspondant. Le rapport de cette étude, qui contient 25 recommandations, nous a été envoyé quelque cinq mois plus tard.

Notre Bureau a été, bien entendu, plus que satisfait de la démarche du ministère. A la fin de l'année, la CANFARM semblait prête à appliquer 24 des recommandations, y compris celle touchant un nouveau nom bilingue.

Dossiers nos 5726 et 6075-Air Canada

En dépit de quelques mesures positives, la Société Air Canada demeure incapable d'assurer en tout temps des services bilingues à l'aéroport de la capitale nationale.

Au printemps de 1977, un correspondant s'est plaint que lorsqu'il s'est présenté au comptoir de vente des billets d'Air Canada à l'aéroport international d'Ottawa et qu'il a demandé en français deux billets d'avion, on lui a posé la question suivante : « Do you speak English ? ». Quelques mois plus tard, le Bureau recevait une autre plainte au sujet de l'absence de services en français en ce même endroit. Selon le deuxième correspondant, la Société Air Canada faisait de la fausse représentation prestation de services dans les deux langues officielles. A son avis, si la Société n'était pas disposée à servir le public conformément aux inscriptions sur les écriteaux, elle devait alors retirer ces derniers puisqu'ils n'àvaient aucun sens.

En réponse à la première plainte, Air Canada a déclaré qu'aucun de ses agents préposés à la vente des billets ne se souvenait de l'incident. Cette journée-là, quatre des six agents de service étaient bilingues alors que les deux autres connaissaient suffisamment le français pour pouvoir s'occuper de ce genre de cas; en conséquence, rien ne motivait le comportement rapporté par le plaignant. Air Canada a reconnu que rien ne justifiait la façon dont le client avait été traité; aussi, elle nous a demandé de transmettre ses excuses au plaignant et de le convaincre de son désir sincère d'assurer les services auxquels il avait droit. A l'annonce de la deuxième plainte, la Société Air Canada a de nouveau présenté ses avances.

Selon nous, l'attitude et le comportement présumés des employés d'Air Canada qui sont en cause, sont tout simplement incroyables.

Parce qu'elle déplorait les incidents rapportés et qu'elle était consciente du caractère particulièrement grave qu'ils présentaient dans la capitale nationale, la Société Air Canada a nommé un coordonnateur en

devant les tribunaux. taires, étant donné que le plaignant avait l'intention de porter la cause plainte de l'entrepreneur, le ministère a préféré ne pas faire de commenment et qu'il nous tiendrait au courant de tout changement. Quant à la Enfin, il a ajouté que cette politique serait révisée et modifiée ultérieuresubséquemment, en anglais, si le soumissionnaire en saisait la demande. tion, le ministère a indiqué qu'ils étaient préparés en français et traduits, officielles. Toutefois, pour ce qui est des plans et des devis de construction, les films, etc., étaient disponibles au Québec dans les deux langues utilisée par ses correspondants et que les renseignements, la documentarépondait aux lettres qu'il recevait du public dans la langue officielle contraire. A la suite de cette remarque, le ministère a précisé qu'il bait au ministère d'utiliser la langue choisie par le client, et non pas le de le saire en anglais. Là-dessus, nous avons sait remarquer qu'il incomdance en français, à moins, bien sûr, qu'on ne lui demande expressément politique voulait que le bureau régional de Québec rédige sa correspon-Saisi de la plainte, le ministère a premièrement déclaré que sa

Par la suite, le ministère nous a envoyé une ébauche de ses directives révisées, dans lesquelles il précisait que les appels d'offres devaient être dorénavant diffusée dans les deux langues officielles lorsqu'ils étaient faits à l'échelle nationale, dans la région de la capitale nationale et dans les régions où il y a, pour ce service, une demande suffisante. Le texte indiquait en outre que la rédaction des contrats, des plans et des devis devait se faire dans les deux langues officielles.

Le ministère, quelque huit mois après l'ouverture de l'instruction, nous a envoyé une version finale de ses directives révisées. Le document stipulait, entre autres, que « peu importe la région où l'appel d'offres est fait, tout soumissionnaire a le droit de choisir la langue officielle qu'il désire utiliser pour remplir les documents pertinents à sa soumission . . . ».

Dossier nº 4868—Agriculture

Parsois, les ministères prennent l'heureuse initiative d'étudier euxmêmes en prosondeur les situations qui ont provoqué des plaintes. Ainsi, en réponse à un problème soulevé par un client, le ministère de l'Agriculture a entrepris une étude poussée de la persormance linguistique d'un de ses organismes — la CANFARM —, lequel est chargé, entre autres, d'administrer des programmes d'aide à la gestion agricole.

Un utilisateur québécois des services de la CANFARM demande notre appui afin que cet organisme soit doté des ressources nécessaires pour pouvoir produire simultanément dans les deux langues officielles certains documents touchant le langage technique de l'agriculture et de vertains documents touchant le langage technique de l'agriculture et de vertains documents touchant le langage technique de l'agriculture et de vertains documents touchant le langage technique de l'agriculture et de vertains documents touchant le langage technique de l'agriculture et de l'ag

l'informatique.

Sans vouloir servir à nos lecteurs un salmigondis des cas examinés au cours de l'année, nous avons voulu, dans les pages qui suivent, rassembler quelques plaintes propres à illustrer certaines des lacunes relevées dans le présent Rapport et à donner une idée des problèmes qui se présentent dans l'ensemble de l'administration fédérale.

Bien qu'ils puissent parfois piquer la curiosité de Monsieur ou Madame Tout-le-Monde, ces comptes rendus d'enquêtes intéresseront plus particulièrement les praticiens de la réforme linguistique qui, dans les institutions fédérales, ont à appliquer la Loi sur les langues officielles.

Il va de soi que les parlementaires et les citoyens intéressés peuvent obtenir sur demande tout renseignement utile (à l'exception de ceux qui permettraient de révéler l'identité des plaignants) au sujet des dossiers fermés au cours de l'année.

byov ub 19 sənnəibni səyib?[A-9214 on yəissod

Parfois, des ministères adoptent, en toute bonne foi, des procédures administratives sur la base d'une interprétation erronnée de la Loi sur les langues officielles. C'est ce qui est arrivé au ministère des Affaires indiennes et du Nord qui croyait que son Bureau régional de Québec devait systématiquement correspondre en français avec le public et qu'il n'avait à utiliser l'anglais que sur demande expresse. Dans le cas que nous relatons ci-dessous, le plaignant s'est non seulement senti lésé dans le racite de droits, mais a affirmé avoir perdu, pour des motifs purement linguistiques, une forte somme d'argent.

d'argent. prévus et que, en conséquence, il a eu à essuyer une perte considérable l'impossibilité de s'acquitter de ses obligations à l'échéance des délais ment, le plaignant prétend qu'il s'est retrouvé, à cause de ce refus, dans province de Québec, des documents et des services en anglais. Finaletion à l'entrepreneur, déclarant qu'il n'était pas tenu de fournir, dans la sa langue. Le directeur régional du ministère a refusé de donner satisfacet qu'on mette à sa disposition un inspecteur capable de s'exprimer dans ministère que les devis et la correspondance lui soient envoyés en anglais, obtenu les contrats, et une fois les travaux commencés, il a demandé au officielles, ce qui lui aurait alors laissé le choix. Néanmoins, après avoir la formule des appels d'offres aurait dû être rédigée dans les deux langues dans le parc national de la Mauricie, au Québec. Le plaignant croit que pour l'obtention de contrats en vue de la construction de deux bâtiments obligé à remplir des documents en français au moment des appels d'offres Ottawa, signale que le Bureau régional de Québec du ministère l'aurait Le plaignant, un entrepreneur de langue anglaise ayant son siège à

majorité des plaintes que nous recevons ressemble étrangement à une litanie sans cesse reprise. Ce qui frappe surtout, c'est la facilité avec laquelle les ministères et les organismes coupables récidivent, après avoir pourtant annoncé des mesures susceptibles, à première vue, de corriger durablement la lacune signalée.

Parmi les vices solidement ancrés, il nous faut mettre au premier rang la difficulté qu'ont certaines institutions à faire respecter, par leur personnel, des consignes pourtant simples. Trop nombreux sont encore les agents passagers et les membres du personnel navigant d'Air Canada, les conducteurs du CN ou les guichetiers des Postes qui cherchent à imposer leur langue sans faire le moindre effort pour établir un premier contact dans celle du client (deux ou trois phrases polies devraient suffire) ni chercher à obtenir les services d'un collègue un peu plus doué pour les langues. Que ce genre de situation se présente encore dans la région de la capitale nationale (il suffit de mentionner l'aéroport d'Uplands et certains sous-bureaux de poste pour en donner des exemples connus), voilà qui n'est guère de nature à convaincre ceux — et ils sont nombreux — qui ont toujours perçu la réforme linguistique comme une savante mystification du sérieux des efforts de l'ensemble des institutions fédérales.

Grande également est la frustation des contribuables (le plus souvent de langue française) qui, cherchant à obtenir un renseignement au téléphone, doivent soit changer de langue — s'ils en sont capables —, soit attendre un long moment avant d'obtenir une réponse dans leur langue ou avant que quelqu'un ne les rappelle. Les commentaires — tour à tour désespérés, hargneux et ironiques — que nous recevons des victimes de ces situations sont d'une éloquence que Démosthène n'aurait pas désavouée.

Mais si nous continuons à recevoir le lot habituel de plaintes portant sur des infractions à première vue mineures (ce qui les rend d'autant moins excusables), nous avons eu l'occasion, grâce à nos plaignants, de nous pencher sur des situations autrement plus complexes: services offerts par les filiales de certains organismes fédéraux, règime linguistique dans les pénitenciers fédéraux, problèmes reliés à la langue de travail (évaluation des performances des fonctionnaires, aurveillance des employés, manuels et documents, etc.), publications à caractère scientifique; voilà, parmi tant d'autres, des cas substantiels qui exigent de la part des institutions visées des démarches parfois délicates, presque toujours longues et ardues.

En 1978, comme par le passé, le Service des plaintes du Bureau s'emploiera, d'une part, à protéger les droits linguistiques des plaignants et, d'autre part, à offrir son aide aux institutions fédérales dans le but de faire disparaître le plus grand nombre possible de causes d'infractions à la Loi.

ques. La présence, en chair et en os, d'un représentant du Bureau, chargé à la fois d'informer le public de ses droits linguistiques sur le plan fédéral et de recueillir les plaintes, a prodigieusement raccourci la distance, physique et psychologique, qui sépare les administrés de leur gouvernement.

Dans les saits, cela s'est traduit par un accroissement spectaculaire du nombre de plaintes provenant de la région de l'Atlantique, surtout du Nouveau-Brunswick. Alors que pour l'ensemble des quatre provinces de cette région, nous n'avions reçu, du ler avril 1970 au 31 décembre 1976, que 350 plaintes (6,5 % du nombre total de plaintes reçues au cours de la même période), nous avons, en 1977, reçu 213 plaintes des mêmes quatre provinces, ce qui représente environ 18,5 % du total. Pour la seule province du Nouveau-Brunswick, le nombre de dossiers ouverts est passé de 51 en 1976 à 190 en 1977, soit une augmentation de plus de 270 %.

Ces résultats extrêmement positifs nous incitent à étudier de très près la possibilité d'ouvrir en 1978 un bureau dans la région de Winnipeg qui desservirait tout l'ouest du pays. Signe soit de torpeur, soit de découragement, les Manitobains par exemple ne nous ont fait parvenir que huit plaintes au cours de l'année. Il nous est difficile de croire que ce chiffre reflète fidèlement la capacité qu'ont les services fédéraux à offrit leurs services dans les deux langues dans la province du Manitoba.

La seconde explication, plus hypothétique et moins facilement discernable, ressortit à un phénomène que le langage courant résume par l'expression bien connue: l'appétit vient en mangeant. En effet, plus l'application de la Loi progresse — ne serait-ce qu'à pas de tortue — et plus les expectatives — mais aussi l'impatience — du public grandissent. Et on ne se contente plus de simples ravalements de façades: on veut du solide, des changements profonds et des solutions durables. Cette boulimie réformiste a de quoi réjouir. Elle traduit, de la part de nos plaignants, une vigilance toujours renouvelée. Nombreux sont les contribuables qui ont constaté que porter à l'attention de notre Bureau les infractions à la Loi restait pour eux, huit ans après l'adoption de cette dernière, un moyen efficace de faire progresser la réforme linguistique nationale.

2. De quelques vices inextricables

L'année qui vient de s'écouler aura vu passer le cortège habituel d'infractions odieuses parce que facilement évitables. D'une année à l'autre, certaines institutions fédérales semblent désespérément incapables d'acquérir les réflexes collectifs nécessaires qui leur permettraient de considérer un service bilingue comme une chose allant de soi.

Qu'il s'agisse de service téléphonique, de correspondance, de service aux guichets, de panneaux ou de publications à caractère général, la

PARTIE III

TES PLAINTES

1. L'appétit vient en mangeant

Ceux de nos lecteurs qui, fidèles et curieux, scrutent à la loupe nos rapports annuels ne manqueront pas d'être frappés par l'ampleur de l'accroissement du nombre de plaintes reçues en 1977 en comparaison des années précédentes. Le nombre des dossiers ouverts est en effet passé de 924 à 1 160 entre 1976 et 1977, ce qui représente une augmentation de 25,5 %. (Notons, en outre, que, du 1^{er} avril 1970 au 31 décembre 1976, nous avons été saisis, en moyenne, de quelque 792 plaintes par an.)¹

Faut-il imputer ce surcroît d'activité de la part de nos plaignants à un relâchement subit de la vigilance des institutions qui doivent appliquer la Loi? Ce serait là une conclusion hâtive qui ne rendrait pas justice à l'ensemble de l'administration fédérale. Certes, il y a encore de trop nombreux ministères et sociétés de la Couronne qui restent étrangement inertes ou ineptes lorsqu'il s'agit de réforme linguistique, mais d'autres ont réalisé de substantiels progrès au cours de ces dernières années, progrès qui sont d'ailleurs signalés dans les évaluations des performances des ministères.

Sans vouloir jouer aux pythonisses de salon, nous pouvons cependant nous risquer à offrir deux explications pour rendre compte de l'augmentation des plaintes. L'une, on ne peut plus évidente; l'autre, relevant plus de l'art de la conjecture.

La première tient à l'ouverture, en décembre 1976, d'un bureau régional à Moncton chargé de couvrir les provinces de l'Atlantique. Jusqu'ici, cette initiative a eu des résultats qui semblent être extrêmement beureux

Pour beaucoup de Canadiens, Ottawa n'est qu'un lieu mythique, à la fois éloigné et inaccessible, peuplé de bureaucrates aux activités ésotéri-

l. Le lecteur vraiment avide de chiffres trouvera à l'appendice F les données statistiques habituelles sur les plaintes.



Selon l'Administration, il n'existe aucune demande importante pour les services de contrôle du trafic dans la région de l'Ouest, qui comprend le canal Welland et les écluses à Sault-Ste-Marie. Toutefois, l'Administration devrait revoir cette question périodiquement et s'assurer que les concessionnaires dans la région de l'Ouest disposent des moyens pour concessionnaires dans la région de l'Ouest disposent des moyens pour offrir des services au public voyageur dans les deux langues officielles.

Les deux plaintes formulées contre l'Administration portaient sur la langue employée dans les communications entre les navires qui empruntent la Voie maritime et sur l'octroi d'une prime au bilinguisme à une sténographe. Ces deux cas ont été réglés à la satisfaction du Commissaire.

collaboration du ministère au règlement des plaintes n'a guère été enthousiaste et il nous a fallu déplorer, dans de nombreux cas, la lenteut excessive qu'il a mise à nous répondre. Cependant, vers la fin de l'année, le ministère a semblé manifester plus d'empressement à réglet les plaintes relatives à l'affichage.

VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL

Une seule plainte cette année, réglée avec brio et célérité: il aura suffi d'une seule journée pour accorder le droit aux employés de remplir leur feuille de présence en français.

Deux plaintes en souffrance portant sur des notes de service unilingues ont été examinées dans le contexte de l'étude spéciale de cet organisme que nous avons menée cette année. Celle-ci a été entamée dans le but d'examiner l'application de la Loi en ce qui concerne les communications de ce Bureau avec sa clientèle et les possibilités accordées aux employés de travailler dans leur langue officielle.

Le groupe d'étude a réalisé un peu plus de cent entrevues, dont une soixantaine à Ottawa et le reste aux bureaux régionaux de Halifax, Montréal et Toronto. La cueillette et l'analyse des renseignements et train de rédiger le rapport. Notre prochain rapport contiendra un compte rendu des constatations ainsi que les recommandations touchant la langue de service et la langue de travail.

NOIE WYBILIWE DU SAINT-LAURENT

Une étude spéciale de l'Administration de la voie maritime du Saint-Laurent a été effectuée en 1975. Dans notre dernier rapport nous avions signalé l'inégalité des efforts de l'Administration et insisté sur la nécessité d'une meilleure politique d'ensemble dans le domaine du bilinnécessité d'un plan de mise en application et d'un programme visant à informer les employés de leurs devoirs. En d'autre termes, nous avions demandé à cet organisme de s'attaquer aux problèmes de façon systématique. Force nous est de constater encore une fois qu'il y a beaucoup à faire avant d'atteindre cet objectif.

Toutefois, l'Administration a pris plusieurs bonnes mesures durant l'année. Par exemple, elle a dressé des données sur les connaissances linguistiques de ses employés et a affecté des fonds pour leur permettre de les améliorer; elle recrute des étudiants l'été pour offrir des services en français aux capitaines des navires de plaisance franchissant le barrage Iroquois. Enfin, elle a trouvé un certain nombre d'ouvrages techniques en français et compte en offrir davantage à son personnel à l'avenir.

L'étude spéciale de ce ministère, achevée en 1974, a conduit à la formulation de 38 recommandations, dont 37 ont été appliquées à la lettre ou partiellement. Le ministère compte intégrer à ses mécanismes administratifs tous les aspects relatifs aux langues officielles, mais il ne dispose pas encore d'un plan cohérent, systématique pour ce faire. Il a confié les responsabilités nécessaires pour la mise en œuvre, la coordination et le contrôle de toutes les facettes du programme au sein de sa structure, à l'administration centrale ainsi qu'aux régions. Les employés ont été informés des buts et de l'objet de la nouvelle politique linguistique ont été informés des buts et de l'objet de la nouvelle politique linguistique du gouvernement, ainsi que des diverses mesures nécessaires pour atteindre les objectifs visés.

Formules, avis et documents assimilés destinés au public sont maintenant tous disponibles dans les deux langues officielles, et des progrès ont été réalisée dans la prestation de services téléphoniques et d'accueil dans les deux langues officielles. Le ministère a aussi pris note des préférences linguistiques des soumissionnaires effectifs et éventuels pour préférences linguistiques des soumissionnaires effectifs et éventuels pour déterminer l'existence d'une demande de services dans les deux langues officielles. On fait appel aux organes d'information anglophones et francophones appropriés pour ments relatifs aux appels d'offres ainsi que les contrats. Toutefois, le ministère n'a toujours pas défini, ni rendu publique, une politique claire relativement à la publicité, aux soumissions et aux contrats.

Divers cours de langue pour les employés ont été institués de même que des mécanismes pratiques liés à l'utilisation des services de traduction. Ces deux types de mesures devraient accroître l'aptitude du ministère à offrir ses services dans les deux langues officielles.

Le ministère a amélioré sa performance dans le domaine de la langue de service, mais, en dépit du désir qu'il a manifesté d'assurer un statut égal au français et à l'anglais comme langues de travail, de nombreux employés ne sont toujours pas en mesure d'utiliser la langue les manuels ne sont pas encore disponibles dans les deux langues. Cependant, la saine attitude qui se remarque aux échelons supérieurs du ministère aidera celui-ci, peut-on espérer, à accroître la participation des francophones et à appliquer de façon accélérée et efficace nos recommandations.

Les 19 plaintes réglées au cours de l'année avaient trait, notamment, aux écriteaux et affiches, au service de location des salles au Centre des conférences à Ottawa, ainsi qu'à la disponibilité en anglais seulement de cours de formation technique donnés à Montréal. Malheureusement, la

encourageante. Même s'il y a encore place pour de l'amélioration, le ministère a du moins démontré qu'il se souciait du respect des dispositions de la Loi sur les langues officielles.

TRAVAIL

L'étude spéciale du ministère du Travail, réalisée en 1976, a donné lieu à 33 recommandations. Le rapport soumis par le ministère porte sur une période de sept mois; il indique que ce dernier a donné suite dans une certaine mesure aux deux tiers des recommandations, et que les autres sont à l'étude.

Un comité ministériel a été créé pour proposer les mesures qu'il convient de prendre. Le ministère continue à ébaucher une politique linguistique ainsi que des programmes d'information. Il a organisé des séances d'orientation pour la gestion et les syndicats; d'autres sont prévues. Toutefois un plan de mise en œuvre n'a pas encore été élaboré et quoique les surveillants se verront confier la responsabilité de son application, le ministère n'a pas trouvé pour l'instant un mécanisme de contrôle efficace.

Le ministère a fait des démarches pour améliorer sa capacité d'offrir des services de qualité égale dans les deux langues officielles. La plupart des documents destinés à ses divers publics sont disponibles soit en édition bilingue sous une même couverture, soit dans les deux langues simultanément. Toutefois, il n'est pas évident que le ministère ait jusqu'à présent réalisé des progrès dans le domaine des services offerts oralement.

Les réalisations au niveau de la langue de travail sont moins remarquables, bien que les formules et la plupart des instruments de travail soient maintenant disponibles en français et qu'on ait demandé aux employés d'utiliser leur langue officielle d'élection pour la rédaction. Ces mesures devraient aider à établir un meilleur équilibre dans l'utilisation n'à pas encore pris de mesures concrètes pour promouvoir l'utilisation plus fréquente du français comme langue de travail et pour permettre aux employés de se servir de cette langue à leur choix. Enfin, rien n'à encore employés de se servir de cette langue à leur choix. Enfin, rien n'à encore employés de se servir de cette langue à leur choix. Enfin, rien n'à encore aux surilisires dans l'une ou l'autre des langues officielles.

Cinq plaintes ont été portées à l'attention du Commissaire en 1977; deux ont été réglées. Les plaintes mettaient en cause des communications orales et écrites en anglais seulement et l'identiffication, comme unilingue anglais, d'un poste exigeant des contacts avec les deux groupes linguistiques. La collaboration du ministère dans le règlement de ces cas n'a pas fourigues été avergleire.

toujours été exemplaire.

Des progrès ont aussi été réalisés dans les domaines de la traduction, de la terminologie et du contrôle de la qualité des documents rédigés ou traduits en français. C'est ainsi que l'Administration a entrepris une recherche intensive de documents techniques et d'ouvrages de référence rédigés ou traduits en français. Des mesures ont aussi été prises pour accroître l'aptitude du personnel à rédiger directement dans les deux langues officielles des normes et des documents de caractère juridique pour perfectionner les mécanismes de contrôle de la qualité des traductions vers le français dans les régions et au siège, et pour coordonner la normalisation de la terminologie aéronautique utilisée au sein de l'organisme.

civile, qui sont actuellement étudiés par la Commission d'enquête. questions comme les communications air-sol et les services de l'aviation reste à saire dans ce domaine, de même qu'en ce qui concerne des dispositions de la Loi sur les langues officielles. Néanmoins, beaucoup communications qui permettrait à l'Administration de se conformer aux des aéroports, afin de mettre au point pour ceux-ci un réseau national de chage, des systèmes de hauts-parleurs et des bureaux d'administration kiosques de renseignements, des raccordements téléphoniques, de l'affi-Par ailleurs, la ACTA étudie la situation qui règne pour ce qui est des communiqués et les services dispensés dans les deux langues officielles. trouver des moyens propres à garantir que les renseignements soient transporteurs aériens se poursuivent depuis plus de 18 mois afin de de particuliers pour être résolus. Des consultations nationales avec les transporteurs aériens, de ministères fédéraux ainsi que d'organisations et sionnaires et à l'affichage commercial — exigeront la collaboration des ments diffusés dans les aéroports, aux services dispensés par les conces-Certains des problèmes — notamment ceux reliés aux renseigne-

Enfin, notre Bureau est heureux de constater que cette année, pour la première fois, des mesures concrètes sont prises pour appliquer les recommandations faites à l'ACTA, ainsi que les politiques nationales de celle-ci, dans le cadre d'un plan global de mise en œuvre par le ministère des exigences relatives aux langues officielles.

Dans l'ensemble, le ministère a continué de régler les plaintes dans des délais raisonnables. Des 34 plaintes reçues en 1977, vingt avaient été réglées à la fin de l'année, en plus de 15 reportées des années précédentes. Des 18 plaintes non résolues, seulement quatre remontaient à des années antérieures à 1977.

Les plaintes déposées en 1977 tenaient essentiellement aux mêmes situations que celles reçues en 1976, à savoir les publications, pénurie de magazines et journaux de langue française dans divers aéroports, absence de services bilingues par les détenteurs de concessions dans les aéroports, services téléphoniques unilingues, ainsi que la langue de travail. La manière diligente dont le ministère a donné suite à ces plaintes est

Une plainte au sujet d'un superviseur supposément unilingue anglais s'est révélée non fondée et a été retirée. Deux plaintes concernaient des réponses au téléphone en anglais seulement; elles ont conduit rapidement au rappel des directives destinées aux réceptionnistes et selon lesquelles elles doivent identifier les services dans les deux langues, ainsi qu'à un récexamen des exigences linguistiques de ces postes. Une autre portait sur une formule sur laquelle le titre d'une publication bilingue ne figurait qu'en anglais; il s'agissait semble-t-il d'une erreur de la dactylo. Enfin, la cinquième concernait une lettre écrite en anglais à un francophone. Étrangement, en dépit d'une correspondance antérieure échangée en français, le plaignant avait à un moment donné adressé une lettre écrite en anglais, avec comme résultat que l'organisme avait répondu dans cette en anglais, avec comme résultat que l'organisme avait répondu dans cette langue. L'erreur a été rapidement corrigée.

La plainte non encore réglée, qui porte sur les formulaires utilisés pour divers sondages, fait présentement l'objet d'une étude visant à trouver le moyen d'assurer que les destinataires reçoivent leur formulaire dans la langue officielle de leur choix.

Au cours de 1977, le Bureau a entrepris une étude spéciale de Statistique Canada, l'agence centrale de la statistique du pays. Avec l'entière collaboration de celle-ci, le groupe d'étude a réalisé plus de 90 entrevues au siège et une trentaine dans les bureaux régionaux. A la fin de l'année, l'analyse des renseignements recueillis était complétée et la rédaction du rapport et des recommandations avait été entreprise.

redaction du rapport et des recommations avait etc entreprise.

Les résultats de cette étude figureront dans notre prochain rapport

suunel.

TRANSPORTS

En 1974, on a mené une étude spéciale de la langue de service et de la langue de travail au sein de l'Administration canadienne des transports aériens (ACTA) qui relève de Transports Canada.

Au cours de l'année écoulée, l'Administration a continué de progresser régulièrement et systématiquement dans le sens de la mise en œuvre intégrale de ses 56 politiques nationales et des 82 recommandations issues de l'étude spéciale qui ont conduit à l'adoption de ces politiques. Cette année, pour la première fois, les coordonnateurs régionaux des langues officielles récemment désignées ont été en mesure de fournir à l'Administration des renseignements précis au sujet des progrès réalisés et des difficultés éprouvées dans chacune des régions. Ces coordonnateurs, de concert avec les services aéroportuaires et les agents d'information, concert avec les services aéroportuaires et les agents d'information, continuent de mener des examens à l'échelle locale et au niveau du fonctionnement, en vue de relever et de résoudre les problèmes qui poutraient entraver la prestation dans les deux langues officielles au public voyageur des services d'information et autres.

menter le nombre des détachements aptes à fournir des services au public dans les deux langues, mettre à la disposition de son personnel un plus grand nombre d'instruments de travail bilingues et répandre davantage l'emploi des deux langues dans les communications internes.

En dépit des progrès qu'elle a réalisés en 1977, il faut souligner que la GRC n'a toujours pas donné suite aux recommandations essentielles de notre Bureau touchant l'élaboration d'une déclaration de principes en matière de langues officielles et d'un programme d'application. Plusieurs des plaintes déposées contre la GRC ont révélé que l'obligation de respecter la Loi sur les langues officielles est incomprise jusqu'à un certain point et que les langues officielles de incomprise jusqu'à un intégrées à l'activité et à la gestion du corps policier.

Vingt et une plaintes ont été reçues cette année et treize ont été réglées. La plupart portaient sur les relations qu'ont les gendarmes avec le public. Le corps policier n'y a pas toujours réagi promptement et, de surcroît, un certain nombre de ses réponses étaient imprécises. Dans l'ensemble, la qualité des efforts déployés par la GRC laisse à désirer.

Service canadien des pénitenciers

officielles au Québec et dans les autres endroits où il y a une demande. difficultés à dispenser des services d'enseignement dans les deux langues Une plainte récente donne à croire que le Service a également des présentement un plan pour la mise en application des recommandations. justice, il faut dire que sa première réaction a été positive et qu'il élabore leçon du passé à cet égard nous laisse perplexes. Cependant, en toute rapport annuel, pp. 279-81). L'apparente difficulté du Service à tirer une (Nouveau-Brunswick) et de Springhill (Nouvelle-Écosse) (cf. Deuxième les services bilingues offerts aux détenus des pénitenciers de Dorchester recommandations rejoignent celles formulées à la suite de notre étude sur offerts aux détenus1. Il est intéressant de noter que plusieurs de ces missaire a formulé 17 recommandations touchant l'ensemble des services et psychiatriques assurés aux détenus en Colombie-Britannique, le Comunilingue. De plus, à la suite d'une plainte concernant les soins médicaux détenus, à de la correspondance reçue en anglais ainsi qu'à un écriteau délais raisonnables einq plaintes ayant trait aux services éducatifs des Cette année, le Service a réglé de manière satisfaisante et dans des

STATISTIQUE CANADA

Grâce à la collaboration empressée de Statistique Canada, notre Bureau a pu régler de manière satisfaisante cinq des six plaintes déposées au cours de l'année.

 $^{^{\}rm L}$ Les recommandations figurent aux pages 120 à 122 du présent rapport.

Plus de la moitié de ses postes requièrent le bilinguisme à cause de la visibilité de la SCHL pour le grand public. Visibilité qui est loin de choquer le Canadien, qu'il soit de langue française ou anglaise, car le Commissaire n'a été saisi que de trois plaintes en 1977. Deux d'entre elles ont pu être réglées rapidement. Souhaitons que la troisième, reçue en décembre 1977, connaisse un sort semblable.

SOLLICITEUR GÉNÉRAL

Après plus de sept ans de laborieuses cogitations, le ministère du Solliciteur général a finalement rendu publique une politique en matière de bilinguisme au printemps de 1977. Le document, utile quoiqu'un tantinet vague, contient des directives destinées aux organismes qui sont comptables au Solliciteur général (Secrétariat du ministère, Gendarmetie nationale des libérations conditionnelles). Toutefois, le ministère reconnaît que la mise en œuvre intégrale de la politique nécessitera du temps et qu'entre-temps son application peut différet d'un service à l'autre. Cette façon quelque peu décontractée d'envisager des échéanciers et des mesures de coordination a été à l'origine de nombre des plaintes qui ont été portées contre le ministère.

Commission nationale des libérations conditionnelles

La Commission a réglé deux plaintes déposées contre elle en 1976, mais elle tarde à trouver des solutions satisfaisantes à trois plaintes reçues en 1977 et portant sur un avis de concours et sur les services de réception à Ottawa. Les trois plaintes en question ne peuvent pas nous permettre de conclure que tout est pour le mieux à la Commission en ce qui concerne les services qu'elle assure à sa clientèle et l'emploi des deux langues officielles comme langues de travail. C'est pourquoi le Commissaire envisage la possibilité d'effectuer une étude spéciale de cet organisme.

Gendarmerie royale du Canada

Trente recommandations ont été formulées à la suite d'une étude spéciale menée en 1974 et qui portait sur la langue de service et la langue de travail. Depuis lors, le corps policier a amélioré la capacité bilingue globale de ses gendarmes, ce qui lui a permis de dispenser de meilleurs services aux membres des deux groupes linguistiques. Pour la première fois, les recrues sont formées en français et les manuels nécessaires à cette fin existent.

En revanche, c'est avec lenteur que la GRC a entrepris de renseigner ses membres sur les responsabilités qui leur incombent en vertu de la Loi. Il lui faut aussi améliorer ses méthodes de recrutement dans les régions qui regroupent des membres des deux communautés linguistiques, aug-

elles incitaient le Bureau à poursuivre les mesures qu'il avait adoptées ou qu'il se proposait d'adopter; d'autres ne pouvaient être mises en œuvre qu'à long terme.

Le Bureau espère améliorer la qualité de ses traductions en dispensant une formation intensive à un grand nombre de ses traducteurs. Il compte aussi rendre plus attirante la carrière de traducteur en conférant plus de souplesse aux attributions du personnel et au mode de fonctionnement de ses services. Un système permettant d'évaluer la qualité de ses services. Un système permettant d'évaluer la qualité de ses services. Un système permettant dévaluer la qualité de ses services de traduction et d'interprétation est maintenant opérationnel, et la traduction automatique. En outre, le Bureau s'est doté d'un Service des communications internes chargé d'améliorer la circulation des informations et a commencé à assumer ses responsabilités dans le domaine de la normalisation et des bibliographies dans divers domaines.

D'un autre côté, le Bureau a pris peu de mesures pour sensibiliser les clients à ses besoins et à ses activités (encore qu'il compte élaborer un guide) ou pour leur faire prendre conscience de leurs responsabilités dans ce domaine. En outre, on n'a fait que de rares tentatives pour déterminer si la rédaction parallèle de textes français et anglais dans certains secteurs par le personnel des ministères et organismes serait une solution de rechange valable permettant de réduire le nombre des demandes de traduction. Le Bureau offre maintenant des bourses à des personnes inscrites à des cours de traduction français-anglais; cependant, il faut faire davantage pour aider les universités à améliorer leurs programmes d'études en traduction.

Au cours de l'année 1977, le Secrétariat d'Etat a fait l'objet de vingt plaintes, au sujet notamment de la mauvaise qualité du français de certains textes, de la nomination d'un directeur régional unilingue anglais, du manque d'accueil en français à la réception, de l'absence d'une version française d'un abrégé des rapports de la Commission royale d'enquête sur le bilinguisme et le biculturalisme, d'annonces sur le multiculturalisme avec sous-titres unilingues anglais publiées dans les journaux ethniques du Québec et de banderoles unilingues anglaises pour le le l'i juillet. La réaction initiale du ministère est toujours rapide, mais le règlement final est souvent d'une extrême lenteur.

SOCIĘLĘ CENLKYTE D'HYPOTHÈQUES ET DE LOGEMENT

La Société centrale d'hypothèques et de logement (SCHL) non seulement jouit d'une autonomie que certains envieraient, mais en tire profit pour innover dans certains domaines. Ainsi elle a vu à développer des modules de cours adaptés à la langue de la Société dont sauront profiter ses fonctionnaires-étudiants unilingues qui tous fréquentent l'école « intra muros ». Son approche à la définition, la désignation et les niveaux de langue de ses postes bilingues jouit d'une pareille flexibilité.

indiquent que le ministère a encore du chemin à faire dans certaines domaines, à savoir : la qualité du français de certaines publications; les affiches et les formules; les services offerts en personne ou au téléphone; les contrats et subventions accordés à des particuliers, groupements ou organismes et la promotion de l'emploi des deux langues officielles comme langues de travail.

SCIENCES EL LECHNOFOCIE

En 1975, au terme de notre étude du ministère, deux équipes de cadres et de spécialistes ont été formées pour en examiner les conclusions et se pencher sur les implications des recommandations. Dès l'année suivante, ils avaient esquissé un nouveau projet de politique embrassant tous les grands thèmes de l'étude. Nous nous étions inquiétés dans notre dernier rapport de l'utilisation plutôt fréquente de formules à caractère restrictif qui risquaient de devenir des échappatoires; toutefois, des tévisions subséquentes ont réduit ce risque. Cette politique n'a pas encore les nouvelles lignes directrices du Conseil du trésor, mais nombre de ses lés adoptée officiellement, le ministère désirant d'abord l'harmoniser avec les nouvelles lignes directrices du Conseil du trésor, mais nombre de ses déléments sont déjà appliqués dans la pratique. Le processus d'élaboration de divers représentants du personnel du ministère, qui sont par conséde divers représentants du personnel du ministère, qui sont par conséquent plus au fait des exigences de la Loi sur les langues officielles.

Une proportion très considérable des employés du ministère participent d'une façon ou d'une autre à des cours de langue ou à des programmes de maintien de l'acquis liés à leur travail, et chacune de ses directions est réputée être dotée d'une capacité linguistique suffisante pour pouvoir servir ses différents publics. En revanche, le ministère a français comme langue de travail. La présence de francophones dans sa Direction de la politique et sa Direction de l'industrie semble à peine suffisante pour maintenir le français en tant que langue de travail viable. Nous sommes déçus de constater que le ministère n'a toujours pas pris de mesures pour faire connaître aux universités et aux associations professionnelles francophones la nature du travail qu'il accomplit et les perspections d'emploi qu'il offre. Nous espérons pouvoir l'année prochaine rendre compte d'un certain progrès dans ce domaine.

Aucune plainte n'a été portée contre le ministère cette année.

SECKĘLYKIYL D.ĘLYL

Une étude du Bureau des traductions entreprise en 1976 visait à déterminer comment ce dernier pouvait aider les autres institutions fédérales à se conformer à la Loi sur les langues officielles. Vingt-quatre recommandations ont été formulées à la suite de l'étude. Plusieurs d'entre

des demandes de services dans les deux langues. C'est à cette situation qu'il faut partiellement imputer le fait que les services d'accueil téléphonique ne sont pas toujours offerts dans les deux langues officielles et que les contribuables ne reçoivent pas toujours de la correspondance rédigée dans la langue appropriée; des mécanismes de contrôle plus stricts aideraient à cet égard. En outre, pour éviter les retards, l'élément Impôt devrait envisager d'autres mesures que celle qui consiste à recourir au courrier lorsqu'il envoie des lettres à traduire.

En 1977, 17 plaintes ont été portées contre l'élément limpôt et 16 ont été réglées. La collaboration apportée par l'élément à cet égard a été excellente. Les plaintes portaient notamment sur la diffusion d'une note de service unilingue anglaise, sur la piètre qualité des services en français au bureau de district de St-Jean (N.-B.), sur l'envoi à des francophones de formules de déclaration d'impôt et d'autres pièces de correspondance établies en anglais, ainsi que sur l'absence de services automatiques en français aux bureaux de district d'Ottawa et de Moncton (N.-B.)

SYNLE NYLIONYTE EL BIEN-ELKE SOCIYT

Le ministère a appliqué avec lenteur les recommandations formulées à la suite de deux études spéciales, la première portant sur la langue de service au sein de l'élément Bien-être (1973) et la seconde sur la langue de service et de travail dans la composante Santé (1974). Dans les deux cas, il a été difficile au ministère de se conformer pleinement à la Loi programmes appropriés de mise en œuvre et de contrôle n'étaient pas en programmes appropriés de mise en œuvre et de contrôle n'étaient pas en vigueur. Toutefois, l'intérêt que les hauts fonctionnaires du ministère portent à l'application de la Loi et, en particulier, à la résolution de problèmes précis tels que les contrats et subventions accordés par le ministère, est encourageant et devrait donner d'heureux résultats sous peu.

En effet, des progrès ont été réalisés, cette année, dans plusieurs domaines. Par exemple, le ministère termine la révision de sa politique générale en matière de bilinguisme; il est en train de réaliser un nouveau programme d'information portant sur des questions précises touchant les lois, la politique et les procédures ayant trait aux langues officielles; il a comblé les lacunes dans ses services d'information et de personnel dans les provinces maritimes.

En outre, le Bureau du Commissaire est heureux de constater que la coopération du ministère dans le règlement des plaintes a été plus active en 1977. Il a réagi plus rapidement et a adopté les mesures correctives plus promptement que par le passé.

Néanmoins, la nature des 17 plaintes déposées ainsi que le nombre des recommandations des études spéciales imparfaitement appliquées

linguistiques de sa clientèle; effectuée d'abord à l'aéroport de Toronto, cette étude sera bientôt étendue à d'autres points d'entrée au Canada et ses résultats aideront la direction à mieux cerner les caractéristiques linguistiques de sa clientèle.

Malgré ces progrès, 18 plaintes ont été déposées contre le ministère du Revenu national (Douanes et Accise) en 1977 (17 plaintes ont été réglées au cours de cette même année). Celles-ci révèlent que le ministère éprouve encore des difficultés au niveau de la langue de service. Elles avaient trait pour la plupart à l'absence de service en français dans des villes comme Rock Island, Windsor, Toronto et Sydney. Dans d'autres cas, les problèmes soulevés étaient l'absence de service en anglais à l'aéroport de Mirabel, la réception par des francophones de lettres rédigées en anglais et le service téléphonique unilingue anglais à Edmonton.

Dans la grande majorité des cas, le ministère a présenté des solutions satisfaisantes et manifesté un très bon esprit de collaboration. De fait, il a approuvé la proposition du Commissaire relativement à l'organisation conjointe par les représentants de son Bureau et les fonctionnaires du ministère d'une série de séances d'information destinées à faire prendre davantage conscience aux inspecteurs des douanes de leurs obligations sux termes de la Loi sur les langues officielles. La première de ces séances s'est tenue à Toronto au début de juin et a remporté un vif succès. Fait intéressant à noter, le nombre des plaintes mettant en cause l'aéroport de Toronto a diminué depuis la réunion. D'autres séances d'information doivent avoir lieu un peu partout au pays en 1978; il est à d'information doivent avoir lieu un peu partout au pays en 1978; il est à espérer que des résultats analogues seront obtenus.

KENENN NYLIONYT (IWŁQL)

Au cours des cinq dernières années, l'élément Impôt du ministère du Revenu national a adopté des mesures pratiques en vue de mettre en œuvre la quasi-totalité des 13 recommandations qui lui avaient été adressées à la suite de l'étude spéciale de 1972 sur la langue de ses services. Au cours de l'année écoulée, l'élément Impôt a institué un système permettant de fournir au public dans les bureaux de poste de tout le Canada des formules et guides de déclaration d'impôt dans les deux le Canada des formules et guides de déclaration d'impôt dans les deux langues officielles. En outre, tous les avis relatifs aux formules susmentionnées sont maintenant bilingues, ce qui élimine toute possibilité d'affichange d'avis unilingues.

Si l'élément Impôt a à son actif passablement de réalisations dans le domaine des langues officielles, il lui faut prendre des mesures plus concrètes pour faire en sorte que chacun reçoive des services de qualité constante dans sa langue officielle d'élection. L'absence de personnel bilingue dans certaines régions rend difficile la satisfaction en tout temps

La Société parvient disficilement à garantir que les services qui sont dispensés par des entreprises sous contrat (tels qu'agents de sécurité, préposés aux parcs de stationnement et employés de cafétéria) le soient au besoin dans les deux langues officielles. Elle éprouve aussi divers problèmes pour ce qui est de la définition des exigences linguistiques de ses postes.

En dépit des progrès accomplis dans plusieurs domaines importants, la pleine observance par la Société de la Loi sur les langues officielles est sérieusement entravée par son manque de lignes directrices, de programmes d'application et de mécanismes de contrôle, de même que par sa lenteur à informer adéquatement son personnel de leurs droits et responsabilités en vertu de la Loi.

Avec 21 plaintes reçues et 28 réglées (dont 16 déposées avant 1977), la Société ne se place pas nécessairement parmi les institutions les moins bien cotées. Sa collaboration, toutefois, n'est pas toujours exemplaire. Il est dommage qu'il faille presque toujours insister pour obtenir de l'organisme les renseignements nécessaires à l'instruction des plaintes. Cela est d'autant plus malheureux que les carences de la Société n'effacent pas son excellente performance sur le plan de la promotion de l'égalité des deux langues officielles sur les ondes.

REVENU NATIONAL (DOUANES ET ACCISE)

Le Bureau du Commissaire est heureux de constater cette année que les recommandations qu'il avait formulées en 1973 lors d'une étude spéciale de la langue de service au ministère ont été mises en œuvre, avec imagination dans plusieurs cas.

Par exemple, le ministère a pris, l'année dernière, des initiatives inféressantes au chapitre linguistique en mettant sur pied des cours de formation et de recyclage en langue seconde et en langue maternelle allant de l'immersion totale à des cours programmés; il a élaboré un programme d'échanges d'employés entre les différentes régions du pays afin de perfectionner leur connaissance de la langue seconde et il a préparé et distribué des lexiques spécialisés du vocabulaire qui y est utilisé.

De plus, les directeurs de personnel régionaux ont reçu la consigne d'utiliser les hebdos locaux appropriés pour des fins de recrutement lorsqu'il y a des groupes minoritaires de langue officielle dans la région. Le ministère est aussi à intégrer à son système central des ressources en main-d'œuvre les caractéristiques linguistiques de son personnel et s'emploie à mettre en place des mécanismes d'évaluation et de contrôle, eu égard à la performance de ses programmes de langues officielles. Il a égard à la performance de gestion afin de déterminer les préférences enfin procédé à une étude de gestion afin de déterminer les préférences

De plus, le ministère a entrepris la publication d'articles qui informent ses employés au regard de la Loi sur les langues officielles, a installé des écriteaux indiquant, là où il y a des bilingues, que les services sont assurés dans les deux langues et a pris des mesures pour faire en sorte que les services fournis par des contractuels soient bilingues. Des progrès ont aussi été réalisés dans les domaines suivants: formation linguistique et maintien de l'acquis, traduction, bilinguisme visuel et réception téléphonique bilingue. La question de la mutation des employés bilingues intéressés à tenter cette expérience afin d'améliorer leur conbilingues intéressés à tenter cette expérience afin d'améliorer leur connaissance de la langue seconde est toujours à l'étude.

S'il y a, cette année, plus d'éléments positifs (initiative, esprit pratique, volonté de corriger les lacunes) à signaler dans le traitement des plaintes, en revanche, on remarque la même lenteur exaspérante à communiquer les renseignements — parfois les plus simples — la même imprécision dans les réponses et, si l'on en juge par la difficulté que nous avons à obtenir ces dernières, une apparente insouciance des exigences de la Loi.

Des 95 plaintes reçues en 1977, 57 ont été réglées. Par ailleurs, 44 dossiers antérieurs à 1977 ont été fermés.

RADIO-CANADA

A la suite d'une étude spéciale menée sur la Société Radio-Canada en 1975, le Commissaire lui a adressé 64 recommandations. Les renseignemnts que contenait le récent rapport d'activités de la Société (qui, soit dit en passant, était plus complet que celui de l'an dernier) montrent que la Société déploie des efforts sérieux pour dispenser ses services aux deux communautés linguistiques, comme l'exigent la Loi sur la radiodiffusion et la Loi sur les langues officielles. A titre d'exemples, les manifestations publiques telles que le concours national de Radio-Canada, Camp Fortune, les Auditions nationales et le Festival national de 1978 sont maintenant annoncées dans les deux langues officielles, et des mesures ont été prises pour étendre les services MF français au Canada et pour faire bénéficier les militaires outre-mer des services ondes courtes dans les deux langues.

La Société déclare qu'elle a également fait des progrès en ce qui concerne certains problèmes liés à la langue de travail. A quelques exceptions près, qui ont un caractère occasionnel, les services d'administration du personnel, de formation et de perfectionnement sont mainte-nant dispensés dans les deux langues officielles. De plus, l'intégration au réseau français de stations de radio et de télévision diffusant depuis Moncton a contribué beaucoup à améliorer la situation régnant pour ce qui est de la langue de travail du personnel en cause.

manière à prévenir toute autre plainte de cette nature. Dans ce dernier cas, le ministère a consenti à réviser ses procédures de chercheurs à considérer l'original anglais comme seul texte faisant foi.

correctifs nécessaires. ministère a manifesté une bonne volonté évidente et a apporté les salmoniculture de Capilano. Pour ce qui est des plaintes réglées, le Moncton et à un manuel rédigé en anglais seulement au centre de tous ces cas. Ils ont trait, principalement, au service de météorologie à antérieures à 1977. Le ministère a fait preuve de lenteur excessive dans A la sin de l'année, il restait 12 plaintes en sousstrance, dont trois

qu'il y avait effectuées en 1972. service et de langue de travail, et de compléter ainsi deux études partielles organisme se conforme aux exigences de la Loi, en matière de langue de Pêches et de l'Environnement afin d'examiner dans quelle mesure cet Le Bureau entreprenait en 1977 l'étude spéciale du ministère des

ministère doit encore réaliser des progrès dans ces domaines. scientifiques dont il est responsable. Il n'en demeure pas moins que le plusieurs parties du Canada et des nombreuses publications vulgarisées et efforts importants au chapitre des services qu'il dispense oralement dans tations. Elles mènent à la conclusion que le ministère a consenti des sections du rapport, ainsi qu'aux recommandations découlant des constaété analysées. Fin décembre, on procédait à la rédaction des dernières l'abondante documentation remise à la Direction des études spéciales ont tration et des 75 tenues dans les établissements régionaux ainsi que Les données recueillies au cours des 65 entrevues tenues à l'adminis-

intéressantes pour la redresser. chose. Très conscient de cette situation, le ministère a pris des initiatives bilinguisme chez les employés de langue anglaise y est pour quelque représentation au sein du ministère (13 %) et le niveau insuffisant de normalement dans leur langue maternelle. Il faut dire que leur faible région de la capitale nationale et de la région du Québec de travailler travail et il reste difficile pour plusieurs employés francophones de la Par ailleurs, des carences ont été notées relativement à la langue de

SJLSOd

de contrôle ainsi que ses besoins en personnel bilingue. aider le ministère à établir ses objectifs, son plan d'action et son système besoins en matière de bilinguisme. Les résultats de ce travail pourront 1977, il a entrepris un sondage à l'échelle nationale afin de déterminer ses spéciale de l'administration centrale du ministère effectuée en 1973. En dans l'application des recommandations formulées suite à notre étude Le ministère a fait des efforts sérieux et continue à faire des progrès

deux langues officielles et soient confiées automatiquement aux bons soins d'employés qui sont à même de leur prodiguer aide ou renseignements dans la langue voulue. La situation en ce qui concerne les communications écrites et les écriteaux, à quelques exceptions près qui font l'objet d'études, est généralement satisfaisante. Il nous faut toutefois souligner ici que plusieurs des personnes interrogées déploraient l'unilinguisme anglais de certains groupes d'étude se déplaçant aux quatre coins du pays.

La langue française est rarement utilisée dans les activités collectives au sein de l'organisation. Les contributions du personnel aux rapports, mâmuels et autres documents sont quasi invariablement rédigées en anglais, même lorsque les rédacteurs sont francophones. L'anglais est également presque la seule langue utilisée aux réunions, quand bien même plusieurs francophones seraient présents. Les personnes interrogées imputaient cet état de choses à une habitude et à une tradition non écrite de même qu'à certaines seraient présentent les services internes. Ainsi, les explications relatives aux questions concernant le personnel ou l'administration ne sont diffusées qu'en anglais par la direction. En outre, l'administration ne sont diffusées qu'en anglais par la direction. En outre, l'administration ne sont diffusées qu'en anglais par la direction. En outre, l'administration ne sont diffusées qu'en anglais par la direction en contection des francophones aspirant à des postes au sein du personnel du Sénat ont parfois été interrogées par des comités quasi ou complètement unilingues. Il reste beaucoup à faire dans ces domaines et dans d'autres en ce qui concerne la langue de travail.

En résumé, nous ne pouvons dire qu'il y a un équilibre satisfaisant dans l'utilisation des deux langues officielles au sein du personnel du Sénat, qu'il s'agisse de communications externes ou de communications internes. Néanmoins, étant donné la compétence linguistique relativement élevée de nombreux services et l'évidente bonne volonté du personnel, on ne peut guère douter qu'avec un appui, une planification et des mêthodes de mise en œuvre convenables, l'organisation pourrait fournir des services et assurer des communications automatiquement dans les deux langues officielles et présenter ainsi au public l'image d'un Sénat rigoureusement bilingue.

PECHES EL ENNIKONNEWENL

Dix-neuf plaintes ont été déposées contre le ministère en 1977. Trois des onze plaintes réglées au cours de l'année portaient sur la mauvaise qualité du français dans une formule et dans le texte de deux avis de concours. Quelques autres touchaient à l'existence de certaines publications dans la seule langue anglaise, au service au téléphone, à l'affichage et à l'envoi erroné d'un communiqué anglais à une francophone. Deux avaient trait à l'existence d'un cours en météorologie en anglais seulemanient trait à l'existence d'un cours en météorologie en anglais seulement. Enfin, une plainte signalait une inégalité linguistique : les auteurs d'un rapport avaient omis d'en signer la version française, obligeant les

bénéficient de ses services dans la langue officielle voulue. Nombreux sont les employés qui ont nettement conscience de la nécessité de fournir des services internes d'égale qualité aux membres des deux groupes linguistiques.

Ce réservoir de compétence linguistique et de bonne volonté reste cependant souvent inexploité et ce, pour trois raisons qui se recoupent. D'abord, faute de directives administratives sur les langues officielles, les employés éprouvent des difficultés à déterminer la façon de satisfaire le plus efficacement possible aux exigences de la Loi sur les langues officielles dans leurs activités quotidiennes. Deuxièment, la demande de services dans l'une ou l'autre des deux langues officielles est souvent perçue en fonction de l'expression d'un besoin plutôt qu'en fonction d'une préférence linguistique. Finalement, les ressources linguistiques du personnel sont sous-utilisées dans l'accomplissement des fonctions qui mettent le personnel en communication avec des sénateurs francophones et anglophones, le public et les autres membres du personnel.

Pour ce qui est des services dispensés aux comités du Sénat, les sénateurs et témoins francophones bilingues constatent souvent que les communications verbales, les notes de service et les documents n'existent tions adéquates pour la traduction simultanée. Enfin, les institutions fédérales ne sont pas toujours invitées à remettre les mémoires et documents dans les deux langues officielles, et les documents unilingues qui émanent d'institutions non fédérales ou de particuliers ne sont pas toujours traduits. A l'évidence, beaucoup reste à faire pour que les sénateurs, les témoins et les autres francophones qui participent aux travaux des comités jouissent de la même possibilité que leurs collègues anglophones d'étudier les mémoires et les autres documents dans leur langue.

Plusieurs lacunes ont aussi été relevées pour ce qui est de la contribution du personnel aux activités législatives du Sénat. Les personnes interrogées se sont dit d'avis que les versions françaises des bills que les versions anglaises. Elles attribuaient cette situation au fait que la plupart des lois et des modifications ou révisions qui leur étaient subséquemment apportées étaient rédigées en anglais, puis traduites, ainsi que memment apportées étaient rédigées en anglais, puis traduites, ainsi que man man plupart des lois et des mécanismes d'épuration de la version française étaient souvent inadéquats.

La plupart des problèmes observés sur le plan des communications avec le public pourraient être résolus par l'élaboration de lignes directrices informant le personnel de ses responsabilités en vertu de la Loi ainsi que par le contrôle de leur application. Des mesures administratives devraient être adoptées qui garantiraient que les personnes qui téléphonent ou qui se présentent en personne se voient toujours répondre dans les nent ou qui se présentent en personne se voient toujours répondre dans les

du Président de la Chambre et du Greffier, nous sommes obligés de signaler que le personnel de la Chambre des communes se trouve toujours aux prises avec des difficultés de base touchant sa capacité d'offrir un service d'égale qualité aux deux communautés linguistiques. Il n'est guère plus acceptable que l'image d'un pays bilingue ne trouve pas son reflet dans les édifices du Parlement.

En 1977, 16 plaintes ont été déposées contre le Parlement. Dans tous les cas, sauf un, elles étaient bien fondées. Les griefs formulés portaient sur les sujets habituels: mauvaise qualité du français lors des visites guidées, agents de sécurité unilingues anglais, même reproche au sujet de certaines publications, absence de plaques bilingues en certains endroits à l'intérieur de l'édifice du Parlement ou piètre qualité des versions françailintérieur de l'édifice du Parlement ou piètre qualité des versions françaimes, inscriptions unilingues anglaises sous les portraits des anciens Premiers ministres, présidents de la Chambre et sénateurs, et unilinguisme anglais des téléphonistes.

Même si dix de ces plaintes ainsi que cinq autres déposées avant 1977 ont été réglées de façon satisfaisante, six étaient encore en cours d'instruction à la fin de l'année. Elles concernaient les problèmes les plus profondément enracinés: la langue utilisée lors des visites guidées et les inscriptions sur les plaques apposées un peu partout dans l'édifice du Parlement.

Avec un remarquable sens de l'à-propos, le greffier de la Chambre des communes nous a informés, le tout dernier jour de l'année, que le président de la Chambre avait ordonné que «... dans les salles et galeries du Parlement, toutes les plaques de bronze explicatives unilingues anglaises, y compris les plaquettes figurant sous les portraits des Premiers ministres (et des présidents de la Chambre) soient pourvues d'une version française ». Quant aux visites guidées, le greffier a fait savoir que «... nous envisageons actuellement de relever totalement de cette fonction le personnel chargé de la sécurité et de recourir en permanence aux services d'un groupe de guides ». Ces paroles sont encourageantes et nous espérons que, l'an prochain, nous pourrons annoncer qu'elles ont été suivies de gestes concrets.

rs zenat

Une étude spéciale des services dispensés par le personnel du Sénat a été achevée en décembre 1977; elle portait sur la langue de travail. Le rapport de l'étude contient des recommandations et des suggestions destinées à aider le personnel du Sénat à se conformer aux dispositions de la Loi sur les langues officielles (voir appendice G).

L'étude montre qu'en règle générale le personnel du Sénat désire, et même désire vivement, que les sénateurs et les différents publics du Sénat

soutient qu'elle devrait plutôt s'appeler le « Musée des beaux arts du Canada ». De l'avis du plaignant, le mot « galerie » désigne un endroit où on peut acheter des œuvres d'art exposées, ce qui n'est certes pas le cas de la Galerie nationale. La question fait encore l'objet de discussions avec la Corporation.

Une étude spéciale de l'ensemble de l'institution et de ses divers éléments permettrait notamment à notre Bureau d'examiner la délicate question des publications scientifiques et techniques.

OFFICE NATIONAL DE L'ÉNERGIE

Depuis que nous lui avons soumis l'étude spéciale en 1974, l'Office national de l'énergie a amélioré sa capacité d'offrir des services au public dans les deux langues officielles. Par exemple, il a pris des mesures pour s'assurer que la correspondance soit toujours adressée dans la langue spropriée et que les publications soient distribuées simultanément dans les deux langues officielles. De plus, la traduction simultanée des audiences tenues dans la région de la capitale nationale et au Québec est toujours assurée. Pour ce qui est des autres endroits, les ordonnances et les avis d'audience précisent que des services d'interprétation sont disponibles et invitent les intervenants éventuels à indiquer laquelle des deux nibles et invitent les intervenants éventuels à indiquer laquelle des deux nibles et invitent les intervenants éventuels à indiquer laquelle des deux nibles et invitent utiliser.

Bien que les employés puissent obtenir des services administratifs en français (services de paye, de personnel, financiers et auxiliaires) dans la langue officielle de leur choix, l'Office a encore du chemin à faire avant que le français ne jouisse de la place qui lui revient au sein des activités de l'organisme. On encourage les francophones à suivre des cours de spécialistes en questions énergétiques. De plus, un premier examen des spécialistes en questions énergétiques. De plus, un premier examen des ouvrages de référence spécialisés de l'Office révèle que la plupart de ces documents ne sont disponibles qu'en anglais. L'organisme a fait peu documents ne sont disponibles qu'en anglais. L'organisme a fait peu jusqu'à maintenant pour trouver des sources d'approvisionnement en ouvrages de référence et en publications de langue française qui permettraient la conduite de recherches dans cette langue. Ces questions méritent une attention particulière.

Une seule plainte a été déposée contre l'Office en 1977.

PARLEMENT

Il est pénible de devoir rapporter le fait que l'organisme qui a adopté à l'unanimité la Loi sur les langues officielles il y a huit ans n'est pas parmi ceux qui poussent une pointe en direction de son application rapide et efficace. Malgré la bonne volonté évidente et les efforts considérables

anglais distribué par mégarde à des samilles francophones. Ces impairs étaient attribuables à la politique de la Société de saire distribuer des documents en version bilingue au Québec et en anglais seulement ailleurs au Canada.

Le Bureau du Commissaire n'a pas trouvé cette pratique conforme aux exigences de la Loi et a donc recommandé à la Société de prendre les mesures utiles pour que tout texte publicitaire destiné aux millionnaires en puissance parvienne dans la langue officielle préférée du destinataire ou, si celle-ci n'est pas connue, dans les deux langues officielles. La Société a accepté cette recommandation et a annoncé qu'elle y donnait suite sans restriction.

Malgré l'inexpérience relative de l'agence, elle semble avoir évité bon nombre des écueils sur lesquels échouent les anciens organismes plus gréés. Nous ne manquerons pas de noter si cette navigation à l'estime est maintenue.

MUSÉES NATIONAUX DU CANADA

Vingt plaintes déposées contre la Corporation ont été réglées en 1977. De ce nombre, deux ont été jugées inadmissibles et n'ont fait l'objet d'aucune enquête et cinq avaient trait à des publications unilingues; les autres soulevaient des problèmes comme la mauvaise qualité de textes français et le caractère unilingue de certains écriteaux, affiches, légendes et annonces publicitaires, des communications internes et du service téléphonique. Dans quelques cas, la Corporation a fait preuve d'une célérité exemplaire et a fourni des solutions ou des explications satisfaiscélérité exemplaire et a fourni des solutions ou des explications satisfaiseclérité exemplaire et a fourni des solutions ou des explications satisfaises santes; dans d'autres, surtout pour ce qui regardait les plaintes relatives aux publications, c'est l'inverse qui s'est produit.

Dans l'appréciation des Musées nationaux du Canada, il convient de faire quelques commentaires sur leurs divers éléments, à savoir le Musée national de l'Homme, le Musée national des sciences naturelles, le Musée national des sciences et de la technologie et la Galerie nationale.

Les plaintes déposées contre le Musée national de l'Homme et le Musée national des sciences naturelles portaient principalement sur des publications appartenant à la catégorie des ouvrages scientifiques, techniques et savants — (un problème chronique). On a aussi rappelé au Musée national des sciences naturelles que les services téléphoniques devaient être dispensées dans les deux langues officielles.

Le Musée des sciences et de la technologie accuse quelques problèmes pour ce qui est de ses communications et de sa publicité, mais il semble en bonne voie de les résoudre.

La Galerie nationale, quant à elle, a fait l'objet d'une plainte quelque peu inusitée. Son nom français est contesté par une personne qui

travail, pour résoudre les problèmes de recrutement de spécialistes francophones et pour produire des documents en français. Enfin, les difficultés éprouvées au niveau des services auxiliaires et des communications internes dans les deux langues ne sont pas encore réglées.

Le ministère a résolu sans ambages et de manière satisfaisante six des huit plaintes portées contre lui en 1977. Toutefois, celles-ci révèlent de vieilles faiblesses dans les domaines identifiés plus tôt par notre Bureau, savoir la politique de bilinguisme du ministère et le plan de mise en application, les services téléphoniques et la réception, l'égalité des services offerts dans les deux langues et l'utilisation appropriée des maédias des deux communautés linguistiques.

INZLICE

Une étude du ministère réalisée en 1976 a donné lieu à 50 recommandations. C'est avec beaucoup de sérieux et un sens de l'efficacité que le ministère a entrepris l'application de celles-ci.

Le ministère a disposé de peu de temps — huit mois à peine au moment où il a dû envoyer son compte rendu au Commissaire — pour effectuer les changements demandés. Il a confié la mise au point des modalités d'application des recommandations les plus difficiles, soit celles portant sur la rédaction des lois et l'examen des règlements, à des comités qui ont entrepris leurs travaux avec grand soin.

Les recommandations relatives aux services qui sont fournis au public et à la langue de travail font toutes l'objet d'une attention qui nous permet d'être optimistes face à l'avenir prochain. Somme toute, la réaction du ministère de la Justice est fort encourageante. Le sérieux qu'il manifeste et les améliorations qu'il apportera au cours de 1978 aideront certes ce ministère à se conformer toujours plus aux exigences de la Loi.

Des neuf plaintes réglées au cours de l'année, trois ne comportaient aucune infraction à la Loi puisqu'il s'agissait en fait d'apparents conflits entre la Loi sur les langues officielles et d'autres mesures législatives canadiennes. Les problèmes soulevés dans les autres plaintes allaient des cartes de visite aux appréciations du personnel en passant par la correspondance. Toutes les fois que la chose s'est révélée nécessaire dans ces cas, le ministère a collaboré en prenant les mesures correctives ou préventives qui s'imposaient.

т т т

LOTO CANADA

Loto Canada est un organisme fédéral très en vue; il n'est donc pas surprenant que 37 plaintes aient été déposées contre cette Société en 1977. La grande majorité portaient sur un dépliant publicitaire unilingue

En règle générale, le rendement linguistique du ministère semble bon : il évite les plaintes et règle rapidement les quelques cas portés à son attention.

EINVNCES

En 1977, le Bureau a reçu six plaintes contre le ministère des Finances. Cinq d'entre elles ont été réglées de manière prompte et satisfaisante : la première avait trait aux accents; la seconde portait sur les méthodes en vigueur; la troisième concernait la correspondance; la quatrième ne comportait aucune infraction à la Loi sur les langues officielles; la cinquième mettait en cause les services d'information. Une dernière plainte touchant l'octroi de la prime au bilinguisme est à l'étude. Suite à la nomination récente d'un conseiller en bilinguisme à un

poste reclassé, il est à souhaiter que l'augmentation (mineure) du nombre de plaintes cette année soit temporaire. Puisque ce conseiller en bilinguisme fait cumul de fonctions auprès du Conseil du trésor et par voie de conséquence ne saurait être plus près de la source de la politique linguistique du gouvernement, les Finances devraient se trouver au premier rang des ministères ayant une bonne cote linguistique.

D'autre part, si l'on considère le fait qu'il n'y a que huit postes unilingues français sur un total de 867, le ministère doit éprouver des difficultés à promouvoir le français comme langue de travail. Nous aurons l'occasion d'aborder cette question dans un prochain rapport annuel.

INDUSTRIE ET COMMERCE

Le ministère continue à faire des progrès dans l'application des 23 recommandations faites lors d'une étude spéciale réalisée en 1975. Il a résolu les problèmes soulevés touchant la correspondance et il assure maintenant la disponibilité simultanée dans les deux langues des publications destinées à un public composé de membres des deux groupes linguistiques. Il a examiné les besoins de ses bureaux régionaux en matière de bilinguisme et offre tous ses cours de formation dans les deux matière de bilinguisme et offre tous ses cours de formation dans les deux matière de bilinguisme et offre tous ses cours de formation dans les deux matière de bilinguisme et offre tous ses cours de formation dans les deux matière de bilinguisme et offre tous ses cours de formation dans les deux matière de bilinguisme et offre tous ses cours de formation dans les deux matière de bilinguisme et offre tous ses cours de formation dans les deux matière de bilinguisme et offre tous ses cours de formation dans les deux matières de bilinguisme et offre tous ses cours de formation dans les deux matières de production dans les deux matières de production de la cours de formation dans les deux matières de production de la cours de formation de la cours de la cou

De plus, le ministère a réussi à obtenir plus de traducteurs du Secrétariat d'État. Cette initiative, ainsi que des rencontres périodiques avec les services de traduction, ont largement contribué à l'amélioration de ces services. De plus, des mesures ont été adoptées afin d'encourager les fonctionnaires anglophones à utiliser leur deuxième langue officielle.

Malgré la déception exprimée dans notre dernier rapport, le ministère a fait peu pour promouvoir l'utilisation du français comme langue de

sement de relevés topographiques et de cartes à plus petite échelle. En outre, le ministère a pris des dispositions en vue de permettre des communications bilingues sur ordinateur au centre d'informatique.

Toutefois, il est désolant de constater que de tels progrès ne se sont pas concrétisés dans le domaine des publications. La question des publications disflusées en vertu du programme de coédition du gouvernement s'est posée au cours de l'année. Ce programme, qui prévoit un effort combiné de maisons d'édition et de ministères fédéraux, a été interprété par le ministère comme n'étant pas sujet à la Loi sur les langues officielles. Des discussions avec le ministère des Approvisionnements et Services, qui est chargé d'administrer le programme, ont confirmé l'avis du Commissaire selon lequel ces ouvrages étaient bel et bien des publications gouvernementales et partant assujetties à la Loi.

Une autre difficulté qui s'est posée dans le domaine des publications a trait aux ouvrages du ministère qui sont mentionnés dans la liste quotidienne des publications du gouvernement canadien, publiée par le ministère des Approvisionnements et Services. C'est ce dernier ministère qui est responsable de la liste, mais il soutient que les renseignements sont fournis par les ministères en cause. Fréquemment, il n'est fait aucune mention de la disponibilité dans l'autre langue officielle de la publication décrite, ou même de ce qui en est à cet égard.

En septembre, le ministère a décidé de lancer une étude interne, comportant la participation de notre Bureau et visant à analyser toute la question des publications, en vue de trouver des solutions acceptables. Il s'agit certes là d'un pas dans la bonne direction.

Quoi qu'il en soit, étant donné qu'un si grand nombre de ministères et d'organismes se sont heurtés aux mêmes problèmes et obstacles, le Bureau du Commissaire compte, au cours de 1978, examiner l'aspect linguistique des publications scientifiques et techniques dans la fonction publique fédérale.

EXPANSION ÉCONOMIQUE RÉGIONALE

Si en 1976 une seule plainte avait été portée contre le ministère, en description de fonctions non disponible en français. La deuxième mettait en évidence l'absence de service téléphonique en français au bureau du ministère à Edmonton. Les deux autres, enfin, concernaient les raisons sociales unilingues anglaises de sociétés dans lesquelles le ministère a une participation. Toutefois, l'ensemble de cette dernière question reste à l'étude et une fois l'aspect juridique réglé, il devrait être possible d'établir de quelle façon la Loi sur les langues officielles s'applique dans de tels cass.

placent la collectivité francophone dans une situation d'infériorité. L'étude a fait ressortir la nécessité de revoir en profondeur le régime scolaire du MDN, afin que des dispositions appropriées soient prises pour assurter aux deux groupes linguistiques des services égaux.

Le lecteur trouvera exposées dans l'Appendice H les recommandations formulées par le Commissaire dans le cas du ministère de la Défense nationale.

Plaintes

Trente-quatre plaintes ont été portées contre le ministère cette année, soit huit de plus qu'en 1976. Elles portaient notamment sur les écriteaux et les affiches, les communications verbales avec le public, les publications, la publicité, l'identification des exigences linguistiques des postes et les communications internes.

En ce qui concerne les plaintes reçues avant 1977, les efforts du ministère sont fonction des décisions du Conseil du trésor dans deux cas: le premier porte sur la latitude impartie aux militaires de choisir la sangue d'instruction de leurs enfants aux écoles du MDN, tandis que le second vise l'accès aux programmes de formation linguistique. Un cas en particulier, qui a été évoqué en 1975 et réglé cette année, a révélé une curieuse conception de l'égalité linguistique. Les postes de déménageurs à l'anglais, sous prétexte que les manuels n'existeaint que dans cette l'anglais, sous prétexte que les manuels n'existaient que dans cette traduisant les manuels et en faisant en sorte que les caractéristiques traduisant les manuels et en faisant en sorte que les caractéristiques des postes exigent le français ou l'anglais, ce qui permettait aux personnes des deux groupes linguistiques d'y accèder.

Nous avons noté que dans l'ensemble, le ministère collabore très bien avec nous. Cependant, bien souvent ses réponses prennent trop de temps à nous arriver. Elles laissent aussi à désirer sur le plan des détails et exigent que nous nous enquérions par la suite de la nature des mesures correctives mises en œuvre.

ENERGIE, MINES ET RESSOURCES

En 1977, quinze plaintes ont été déposées contre le ministère de l'Énergie, des Mines et des Ressources. En tout, onze plaintes (huit des quinze mentionnées ci-dessus et trois des années précédentes dont une remonte à une période aussi lointaine que décembre 1974 ont été réglées).

Il convient de noter que le ministère s'est appliqué avec succès à élaborer une politique linguistique en matière de cartographie et à instituer conformément à celle-ci certaines pratiques relatives à l'établis-

gie anglaise de façon à pouvoir comprendre les manuels qu'ils seront appelés à consulter dans le cadre de leur travail.

Malgré les efforts déployés au fil des ans, c'est un fait qu'en matière de perfectionnement et d'apprentissage d'un métier, le ministère continue de ne pas offrir la même gamme de cours dans l'une et l'autre langues officielles et que les francophones se heurtent à des chances inégales de formation.

Langue des services internes

Le ministère dispense une foule de services à la collectivité militaire : soins médicaux et dentaires, services juridiques, logement, économats, activités récréatives et formation scolaire, pour n'en citer que quelques-uns. Des progrès considérables ont été réalisés dans certains secteurs, mais il reste encore beaucoup à faire.

Dans le cas des services médicaux et dentaires, le chemin à parcourir est long. Il sera difficile d'attirer des médecins des deux groupes linguistiques dans les Forces canadiennes tant qu'il ne deviendra pas normal pour eux de travailler dans leur propre langue; dans l'intervalle, la prestation de services en français aux malades continuera à poser un problème.

Le nombre des avocats, des greffiers de la cour et des employés de bureau s'exprimant dans les deux langues est insuffisant pour assurer le plein respect des droits linguistiques des militaires dans l'administration de la justice.

Par ailleurs, si le ministère s'efforce de veiller à la prestation dans les deux langues officielles des services liés au logement, certaines lacunes demeurent. Plusieurs bases sont encore incapables de répondre promptement et à toute heure du jour ou de la nuit aux appels d'urgence dans l'une ou l'autre langue officielle.

Dans le cas des économats (magasins, cafétérias, etc.), des progrès sensibles ont été observés en matière de bilinguisme pour ce qui est des écriteaux, de la publicité et des imprimés; toutefois, les services personnels sont dispensés la plupart du temps dans une langue seulement.

D'ordinaire, les conseils communautaires des bases ne reflètent pas convenablement les intérêts des deux groupes linguistiques et il n'y a pas un nombre suffisant d'activités en français.

Enfin, l'enseignement dispensé aux personnes à charge cause aussi de graves problèmes. Même si beaucoup de bases offrent l'instruction primaire en français, le nombre des inscriptions à l'école française est faible, et les possibilités pour les francophones de participer à des activités parascolaires dans leur langue sont limitées. La politique du matière d'enseignement et la façon dont elle est interprétée

qués rédigés en anglais aux journaux francophones, qui devaient alors les

L'étude a aussi révélé que les services de sécurité assurés à la grille d'entrée et aux portes des immeubles étaient souvent dispensés dans une seule langue même dans les localités où la collectivité ou encore le personnel militaire y étant affecté parlait les deux langues. Il en était de même des services fournis par la police militaire.

Formation linguistique

Le ministère a dispensé une formation linguistique à un grand nombre de ses employés. Toutefois, le groupe d'étude a constaté que souvent les connaissances acquises n'étaient pas suffisantes pour l'exercice convenable de fonctions dans la langue seconde.

Les francophones (sauf ceux appartenant aux unités des armes de combat qui travaillent en français) sont tenus de suivre des cours de langue, et ce, dès le début de leur carrière militaire. Toutefois, pour la plupart des anglophones, la formation linguistique est facultative. L'obligation et le privilège de devenir bilingue devraient être partagés plus équitablement.

Langue de travail et des communications internes

Les problèmes les plus ardus se posent au niveau de la langue de travail et des communications internes. Le ministère devrait commencer par analyser rigoureusement les arguments invoqués dans le passé (une sécurité meilleure ou une efficacité accrue) pour justifier l'usage exclusif de l'anglais dans la poursuite d'activités techniques. Si elle s'accompagne de l'anglais dans la poursuite d'activités techniques. Si elle s'accompagne d'une planification appropriée et d'une bonne gestion, l'utilisation de deux langues peut contribuer à la sécurité et à l'efficacité en permettant aux gens de travailler dans la langue dans laquelle ils peuvent le mieux s'acquitter de leurs tâches.

Les affectations ont une incidence considérable sur la langue de travail. Le ministère ne satisfait pas toujours les besoins d'ordre linguistique de ses employés au moment de décider des affectations ou des mutations. L'unité d'accueil peut aussi souffrir de cette situation; par exemple, si un nouvel officier ou sous-officier ne peut parler la langue de travail normale de l'unité et oblige ses subordonnés à utiliser sa langue.

Les manuels techniques jouent un rôle de premier plan dans les activités du ministère. Or, peu d'entre eux existent dans les deux langues officielles. Même lorsqu'une matière est enseignée en français à des francophones, ceux-ci doivent, dans bien des cas, apprendre la terminolo-

le domaine des langues officielles, de former des coordonnateurs du bilinguisme aptes à jouer un rôle plus dynamique en matière de gestion et de confier à un cadre supérieur la tâche de procéder à des vérifications concernant les langues.

Aux termes du programme visant à promouvoir le bilinguisme et le biculturalisme dans les Forces canadiennes, programme qu'il a adopté en 1972, le ministère déclarait qu'il se proposait de recenser tous ses services sous trois titres précis: unités de langue française (ULF), unités de langue anglaise et unités « nationales ». La dotation des ULF envisagées devait s'étaler sur plusieurs années. Toutefois, le groupe d'étude constatait, en 1976, que les ULF créées en 1968 ne fonctionnaient toujours pas comme elles le devaient au niveau linguistique. En outre, aucune nouvelle ULF n'avait été officiellement désignée, même si la présence d'une forte proportion de francophones dans plusieurs unités régulières et de réserve semblait justifier l'usage du français comme langue de travail.

Langue de service

De toute évidence, le ministère admet le principe sur lequel repose la prestation de services au public dans les deux langues officielles. Il a déployé des efforts remarquables pour rendre ses écriteaux bilingues, pour mettre à la disposition du public des brochures et des dépliants dans les deux langues, pour répondre aux lettres dans la langue officielle du destinataire et pour répondre aux lettres dans la langue officielle du destinataire et pour répondre aux lettres dans la langue collectif au sein d'unités qui entretiennent des rapports avec le public. Il n'en demeure pas moins que de multiples lacunes existent dans plusieurs domaines.

Au nombre de ces domaines, il convient de relever celui de l'approvisionnement et de l'obtention du matériel, où aucun intérêt n'a jamais vraiment été porté aux besoins d'ordre linguistique du secteur franco-phone, que ce soit au Canada ou à l'étranger. Au moment de l'étude, le ministère était quasi incapable de traiter en français avec ses fournisseurs.

Les services d'information du ministère n'assurent pas une prestation égale de services au public dans les deux langues officielles. Ainsi, nous avons constaté que les communiqués étaient presque invariablement rédigés en anglais, puis traduits. De plus, la Direction générale de l'information (DG Info) au QGDN n'était pas en mesure de répondre aux demandes de renseignements du public dans les agents d'information du ministère ne pouvaient pas assurer aux représentants francophones locaux de la radio, de la télévision et de la presse des services personnels d'une de la radio, de la télévision et de la presse des services personnels d'une de la radio, de la télévision et de la presse des services personnels d'une anglophones; dans certains cas, ils faisaient même parvenir des communianglophones; dans certains cas, ils faisaient même parvenir des communi-

en dispensant une formation dans les deux langues officielles et en adaptant les cours de langues à ses besoins. Beaucoup de manuels ont été traduits et un travail appréciable a été accompli dans le domaine de la terminologie.

Il faut féliciter particulièrement le ministère pour la façon énergique dont il a entrepris d'accroître le nombre des francophones au sein des Forces canadiennes. Sa campagne de recrutement auprès des collectivités des deux langues officielles d'un bout à l'autre du pays a reposé sur une publicité intensive et orchestrée. Les résultats obtenus sont impressionnants: en cinq ans, la proportion des francophones dans les Forces canadiennes est passée d'un peu plus de 18 % à près de 24 %.

Toutefois, malgré les réalisations du ministère, nous avons constaté que souvent les lignes de conduite et pratiques en vigueur contreviennent à la Loi sur les langues officielles. La plupart du temps, la situation est attribuable à l'une des trois raisons suivantes : le refus du ministère de souscrire sans réserve au principe selon lequel le français et l'anglais ont un statut égal au sein de l'institution; des mécanismes insuffisants propres à permettre l'application de la politique du ministère en matière de langues officielles; enfin, l'absence de bilinguisme institutionnel au quartier général de la Défense nationale (QCDM). Ainsi, au moment de l'étude, il y avait moins de 100 personnes sur un total de 5 000 militaires et civils au QCDM, qui travaillaient principalement en français. Pour placer le français et l'anglais sur un pied d'égalité, il faudrait de toute évidence que le français soit davantage utilisé et qu'il y ait une présence évidence que le français soit davantage utilisé et qu'il y ait une présence francophone passablement plus importante au QCDM.

Politique globale en matière de langues objicielles et mise en œuvre

La politique et les programmes du ministère dans le domaine des langues officielles concernent essentiellement les militaires et comportent de nombreuses lacunes dans les secteurs regroupant une majorité de civils (le ministère emploie quelque 35 000 civils). De plus, ils n'accordent pas suffisamment d'importance aux activités sociales et aux commodités, lesquelles tiennent une place considérable dans la vie des membres des Forces canadiennes et de leur famille. En conséquence, le ministère devra élargir sa politique sur les langues officielles et élaborer un nouveau programme de mise en œuvre. Une copie de la politique révisée devra être remise à tous les employés pour qu'ils puissent en prendre bien connaissance.

Comme en témoignent très clairement nos constatations, le fait d'émettre une directive en matière de langues officielles ne garantit pas toujours qu'on s'y conformera avec toute l'imagination et la persévérance qui s'imposent. Cette situation fait ressortir la nécessité de doter le QCDM d'une organisation capable d'exercer un plus grand pouvoir dans

la question de l'utilisation des deux langues aux réunions internationales. services internes et à la formation assurés à son personnel, de même qu'à En outre, il a accordé une attention spéciale à la correspondance, aux d'information relative aux langues officielles et destiné à son personnel. principes directeurs et amélioré son plan d'action et son programme ministère a réalisé des progrès dans plusieurs domaines. Il a révisé ses donna lieu à 37 recommandations. Au cours des dernières années, le Une étude dont le rapport est parvenu au ministère en octobre 1975

officielles comme langues de travail. ques et de diverses questions concernant l'utilisation des deux langues des expositions, de l'emploi des médias des deux communautés linguistide l'accessibilité et de la qualité des services dans l'une et l'autre langues, l'organisation, de la surveillance et du contrôle de l'application de la Loi, Il y aurait lieu toutefois d'apporter des améliorations au regard de

problèmes énumérés ci-haut avec plus d'énergie et plus de système D. Bref, le ministère doit accélérer sa réforme et doit s'attaquer aux citoyens des deux communautés linguistiques dans la langue appropriée. s'assurer que ses bureaux régionaux ou locaux offrent des services aux Le ministère doit néanmoins consentir des efforts particuliers pour

d'une bonne collaboration et a trouvé des solutions satisfaisantes aux réception téléphonique. Dans la plupart des cas, le ministère a fait preuve cations internes et la langue de travail, ainsi que sur les services de ment sur la piètre qualité du français d'un projet de loi, sur les communi-Au cours de l'année, le ministère a réglé six plaintes portant notam-

problèmes qui lui ont été signalés.

DEFENSE NATIONALE

excellent esprit de collaboration. tout au long de l'étude terminée en 1977, le ministère a manifesté un et entretenu des rapports étroits avec le Bureau du Commissaire. Ainsi, toujours souscrit aux principes de la Loi sur les langues officielles (LLO) La haute direction du ministère de la Défense nationale (MDN) a

seraient des éléments essentiels. Le MDN a aussi fait œuvre de pionnier déjà l'organisation des Forces canadiennes au sein desquelles les ULF mettre à l'essai de petites unités de langue française (ULF), il planifiait où d'autres ministères commençaient à peine à étudier la possibilité de de langues officielles et il s'est efforcé d'en concevoir une. À une époque institutions fédérales à reconnaître la nécessité d'une politique en matière sont nombreuses et importantes. Le MDN a été l'une des premières Les réalisations du ministère dans le domaine des langues officielles

qu'une brochure unilingue anglaise touchant une augmentation du tarif avait été distribuée par Bell Canada dans la région de Toronto. La Commission a indiqué à Bell Canada qu'à l'avenir les avis portant l'en-tête du CRTC doivent être publiés dans les deux langues officielles partout.

Le CRTC, en règle générale, est décidé à servir le grand public dans les deux langues officielles. Les avis d'audience et les comptes rendus des décisions sont publiés dans les deux langues officielles et l'interprétation simultanée a toujours été disponible partout au pays lors d'audiences. Dans ce domaine, sa conduite enviable mériterait d'être imitée par nombre de ministères et d'organismes.

CONSEIT DO TRÉSOR

Le Secrétariat du Conseil du trésor a eu par le passé la réputation d'être une chasse gardée anglophone. Nous sommes heureux de constater que si beaucoup reste à faire, il est manifeste que des étapes considérables ont été franchies pour améliorer le statut du français comme langue de travail. A en juger par les services offerts, par l'expérience de ses clients, dont notre Bureau, et par le nombre de plaintes reçues, le Secrétariat est dont notre Bureau, et par le nombre de plaintes reçues, le Secrétariat est mesure de dispenser des services dans les deux langues officielles. Nous sommes convaincus qu'une volonté de concrétiser des progrès plus marqués existe aux échelons supérieurs du Secrétariat, et nous devons espérer que cet esprit se reflétera dans toute la hiérarchie.

On a pu aussi observer, bien sûr, des changements importants dans la philosophie du Conseil face à la politique linguistique, changements dont un certain nombre sont abordés dans la partie I du présent rapport. Nous sommes également heureux de constater que les nouvelles lignes de conduite adoptées ont tenu compte de la plupart de nos recommandations et ont élargi les secteurs où les deux langues seront utilisées comme langues de travail. Beaucoup de réalisations, toutefois, dépendront de l'efficacité et de l'enthousiasme qui caractériseront leur application. Si le l'efficacité et de l'enthousiasme qui caractériseront leur application. Si le préconisant que des instructions relatives aux prescriptions susmentionnées soient intégrées à ses directives administratives, plusieurs problèmes et plaintes mettant en cause des institutions fédérales auraient pu être évités au cours des dernières années.

Des cinq plaintes portées cette année contre le Conseil du trésor, une seule a présenté quelques difficultés. Elle concernait certains documents préparés par les syndicats et distribués en édition unilingue à des fonctionnaires. Ce cas devrait se régler en 1978. Par ailleurs, le Conseil, comme il en a pris l'habitude, nous a offert une excellente collaboration sour que la pris l'habitude, nous a offert une excellente collaboration sour que la pris l'habitude, nous a offert une excellente collaboration sour que la pris l'habitude, nous a offert une excellente collaboration sour le pris l'appare de l'

tout au long de l'année.

Une année s'est écoulée depuis que le Bureau du Commissaire a soumis au Conseil canadien des relations du travail (CCRT) son rapport et ses recommandations à la suite de l'étude spéciale menée en 1976. Au cours de cette période, le Conseil a amélioré son rendement tant au niveau de la langue de service qu'au niveau de la langue de travail et a fait des efforts encourageants pour résoudre les problèmes qui avaient donné lieu à nos recommandations. Par exemple, les avis d'audience indiquent clairement maintenant que les services du CCRT sont disponibles dans les deux langues officielles et les services centraux, auxiliaires et de bibliothèque sont de plus en plus disponibles en français comme en anglais.

Le CCRT a entrepris de revoir sa politique sur les langues officielles et d'élaborer un programme de mise en œuvre. Il devrait désormais adopter la même méthode d'attaque face aux problèmes linguistiques qui subsistent afin d'assurer un plus grand respect de la Loi. Cela est particulièrement vrai dans les domaines suivants : la formation linguistique adaptée aux exigences des postes, la diffusion de renseignements au sujet des possibilités relatives aux cours de langue dispensés après les heures normales de travail et à la mise au point dans les deux langues officielles de cours maison de formation et de perfectionnement professionnels. Selon le compte rendu que le Conseil nous a soumis récemment, sionnels. Selon le compte rendu que le Conseil nous a soumis récemment, ce sont là des questions qui n'ont eu que peu de suites.

Nous avons constaté avec plaisir qu'aucune plainte n'a été déposée contre le CCRT cette année.

CYLIONS CYNYDIENNES CONSEIT DE TY BYDIODIEENSION EL DES LETECOWWNNI-

Cette année semble avoir été bénéfique pour le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes: une seule plainte nous est parvenue, contre neuf reçues en 1976. Cette unique plainte contestait le fait que les comptes rendus des audiences n'étaient pas disponibles en français. Puisque neuf mois se sont passés avant que nous n'obtenions une réponse satisfaisante, il appert que les procédures administratives pour le règlement des plaintes pourraient être sensiblement améliorées.

De plus, 1977 a vu quatre dossiers de l'an passé se régler. Deux touchaient de près le Nouveau-Brunswick et visaient les stations de radio et de télévision où la qualité du français laissait à désirer et l'installation d'une deuxième chaîne de télévision anglaise dans le nord de la province. Les deux autres portaient à notre attention l° le fait qu'un poste de Montréal ne diffusait plus, sur demande du Conseil, qu'en anglais et 2°

COMMISSION DE TOLLE CONLBE L'INFLATION

La vie de la Commission, bien que courte, aura été relativement mouvementée sur le plan linguistique. Au début de son existence, elle a eu quelques difficultés à régler la question de la langue de travail. Elle a cependant bien réagi en prenant les mesures correctives nécessaires.

En 1977, ce sont plutôt les aspects relatifs à la langue de service, comme la correspondance, les publications et les contacts téléphoniques, qui ont posé certains problèmes à la Commission.

Malgré tout, cette dernière a manifesté un excellent esprit de collaboration si bien que les six plaintes reçues en 1977 ont toutes été réglées au cours de l'année.

COMMUNICATIONS

Le ministère a abordé la question de la mise en vigueur des 37 recommandations résultant de notre étude spéciale d'une manière systématique et constructive et a obtenu des résultats concrets. Il a amélioré ses mécanismes de contrôle et pris des mesures administratives pour assurer des services dans les deux langues officielles dans les cas où les mitulaires de certains postes clés étaient unilingues. Il a réglé les problèmes concernant la correspondance, remonté le niveau de bilinguisme mes concernant la correspondance, remonté le niveau de bilinguisme deux langues officielles et assuré aux employés la disponibilité en français et en anglais des services techniques, auxiliaires et de soutien.

Le ministère a réalisé des progrès au niveau de l'établissement d'une politique sur les langues officielles et d'un plan de mise en œuvre; ceux-ci sont presque achevés et devraient être distribués bientôt. Il a évalué la nature de la participation des francophones aux activités du ministère et examine présentement une liste détaillée de propositions visant à modifier la situation. Le ministère cherche aussi à promouvoir une délégation plus effreace des responsabilités vis-à-vis de l'application de la Loi. En outre, il s'occupe de plusieurs autres questions, à savoir : les affiches, les inscriptions dans les annuaires téléphoniques et les formules; les services et l'information; l'emploi du français dans les communications internes; les bibliothèques et la formation.

Le ministère a réagi promptement et de manière satisfaisante aux huit plaintes déposées en 1977. Les objectifs fixés, les mécanismes de contrôle améliorés et les efforts sérieux manifestés permettront sans doute au ministère de faire disparaître la plupart des difficultés qui apparent des difficultés qui

subsistent.

entrepris de disfuser et d'analyser des données comparatives sur les présérences linguistiques desdits candidats.

Des progrès ont aussi été réalisés en ce qui concerne la formation et le perfectionnement, sous l'angle linguistique comme sous l'angle professionnel. La Commission a accru l'accessibilité de ses cours de formation et leur prestation aux membres des deux groupes linguistiques. Toutefois, les nombres respectivement plus élevés des annulations et moins élevés des inscriptions pour les cours donnés en français donnent toujours lieu à des questions qui méritent d'être étudiées de près.

En outre, la Commission a réagi positivement aux commentaires que nous avions formulés dans notre rapport de 1976 à propos du fonctionnement du comité de révision linguistique. Les fonctionnaires qui veulent contester devant le comité leur retrait des cours de langue ou leur échec à l'examen de connaissance de langue (ECL) peuvent maintenant, s'ils le désirent, assister à l'audience de leur cas et exposer eux-mêmes les motifs de leur plainte. Cette mesure constitue un premier pas important vers la réhabilitation de ce mécanisme d'appel tant critiqué auparavant.

Sur le plan des exigences linguistiques, les nouvelles politiques conjointes du Conseil du trésor et de la Commission impartiront aux ministères plus de latitude pour fixer les normes linguistiques auxquelles devront satisfaire les fonctionnaires dans certaines circonstances professionnelles. Par ailleurs, l'année 1977 a été témoin de premiers résultats de la révision entreprise des normes linguistiques de sélection, révision qui vise à leur conférer une base plus scientifique et plus rationnelle du point de vue administratif, mais il ne s'agit là que de la première étape d'un réexamen plus global de toutes les activités que mène la Commission dans le domaine linguistique. Il reste du travail à accomplir pour mettre cette nouvelle conception des normes de sélection en corrélation avec les connaissances linguistiques et les examens, ainsi que pour adapter le connenu des cours eux-mêmes aux besoins réels des titulaires des postes bilingues.

En 1977, la Commission de la fonction publique a fait l'objet de 35 plaintes. Comme par les années passées, la plupart avaient trait à des questions comme la correspondance et les formulaires, les services téléche, ainsi que sur des irrégularités commises dans le cas des programmes de formation linguistique ou des examens de connaissance de la langue. Plusieurs plaintes concernaient les offres d'emploi, les entrevues et la procédure d'appel dans le cadre de la dotation en personnel. Il est à procédure d'appel dans le cadre de la dotation en personnel. Il est à cespéret que dans l'approche de ces problèmes, la Commission sera à même de préciser et d'expliquer davantage aux candidats et aux membres des comités de sélection ce qu'on entend par une entrevue bilingue et le niveau de compétence linguistique requis des membres de ces comités.

Cependant, les plaintes fondées ont démontré qu'il y a encore place pour de l'amélioration dans les domaines suivants : qualité de la correspondance, réception téléphonique, avis, affiches et certains autres services offerts au public. Dans une certaine mesure, les lacunes observées sont attribuables au fait que la capacité bilingue de la Commission est assez faible dans certaines régions telles que le sud de l'Ontario où la minorité de parlants français est importante.

Il serait peut-être bon que, plus tard, le Commissaire se penche de nouveau sur les activités de la Commission afin de voir comment celle-ci se tire d'affaire sur le plan linguistique au sein de la nouvelle structure qui la rattache à la Commission de l'emploi et de l'immigration.

Main-d'œuvre et Immigration

Le ministère a encore de la peine à intégrer les exigences découlant de la Loi dans certaines de ses opérations. Cela est particulièrement évident lorsqu'il s'agit de programmes spéciaux que le ministère est chargé d'administrer de façon ponctuelle (emplois pour les étudiants, « Canada au travail », initiatives locales, programmes pour la jeunesse, etc.). Et c'est surtout dans des endroits comme Moncton, Halifax ou Windsor, à partir de bureaux chargés de servir d'importantes minorités de langue française que cette incapacité à intégrer la dimension linquistique au moment de la planification des programmes spéciaux a été la plus visible.

Bien qu'au cours de l'année nous eussions reçu une excellente collaboration pour régler 36 plaintes, celles-ci sont néanmoins une indication de faiblesse dans les opérations quotidiennes du ministère. La haute gestion devrait régulièrement examiner ce problème.

COMMISSION DE TY EONCLION EUBLIQUE

Une étude spéciale de la Commission de la fonction publique a été achevée en août 1974 qui portait essentiellement sur son rôle d'instance centrale à même de prendre des mesures et de lancer des programmes pour promouvoir l'application de la Loi sur les langues officielles dans la fonction publique. Depuis lors, la Commission a tenté systématiquement, encore qu'assez lentement parfois, de trouver des solutions aux problèmes qui avaient conduit à la formulation de 18 recommandations par le Commissaire.

Dans le domaine du recrutement, la Commission a pris un certain nombre de mesures censées contribuer à la concrétisation d'une fonction publique plus représentative des deux groupes linguistiques. C'est ainsi qu'elle a adopté un système central de recensement des candidats et a

publications). Dans la moitié des cas, la Commission a pris les mesures correctives avec célérité ou a offert des explications acceptables. Pour ce qui est du règlement de l'autre moitié, sa coopération n'a pas été aussi empressée.

Comme par le passé, les services fournis au nom de la Commission par des contractants sont une question préoccupante. La Commission nous a néanmoins donné l'impression nette qu'elle entend réaliser des progrès dans ce domaine difficile.

Nous n'avons pu apprécier systématiquement le rendement de la la possibilité d'une nouvelle étude qui engloberait la langue de service et la langue de travail.

COMMISSION DE L'EMPLOI ET DE L'IMMIGRATION

Depuis que le ministère de la Main-d'œuvre et de l'Immigration et la Commission de l'assurance-chômage ont été fusionnés, en vertu de la Loi C-27, pour former la Commission de l'emploi et de l'immigration, 22 plaintes ont été déposées contre elle l'année dernière. La Commission leur a donné suite avec l'empressement et la compétence que l'on connaissait aux deux institutions avant leur fusionnement.

Commission d'assurance-chômage

En 1973, le Bureau du Commissaire a formulé 15 recommandations relativement à certains aspects de la langue de service (par exemple, les conseils d'arbitrage, la correspondance, les services d'accueil, les relations publiques, etc.). La Commission s'est attachée à donner suite méthodiquement à ces recommandations si bien qu'elle est parvenue à les appliquer presque pleinement. Par exemple, la Commission a indiqué conseils d'arbitrage à travers le Canada pour permettre aux clients de se faire entendre dans la langue officielle de leur choix. De plus, l'organisme garde à jour un dossier informatisé sur la langue des demandes de service reçues à chacun de ces bureaux et s'en sert comme indicateur dans le déploiement de ses ressources linguistiques. La Commission a aussi encouragé ses employés à suivre des cours de langue (langue maternelle encouragé ses employés à suivre des cours de langue (langue maternelle et langue seconde) dans le but de parfaire leurs connaissances et ainsi de mieux servir le public.

La Commission a réagi promptement et de façon satisfaisante aux 15 plaintes déposées contre elle en 1977 et mérite d'être félicitée du rôle qu'elle a joué dans le règlement de celles-ci. Une plainte n'était pas fondée et deux autres ne constituaient pas des infractions à la Loi.

endroits stratégiques. De telles clauses devraient faire l'objet d'études plus attentives au regard des exigences de la Loi lors des prochaines rondes de négociation.

COMMISSION CYNYDIENNE DES LKYNSBOKLS

L'étude spéciale de cet organisme réalisée en 1974 portait sur la langue de service et la langue de travail; elle a donné lieu à 23 recommandations. Au cours de l'année écoulée, la Commission s'est améliorée quelque peu par rapport à son attitude auparavant passive lorsqu'il s'agissait de donner suite aux recommandations. Elle a pris des mesures préparatoires à la traduction en français de ses rapports de recherche, et montré d'empressement à élaborer une déclaration de principes en matière de langues officielles, à se fixer des objectifs et à améliorer la situation touchant la langue de travail. L'intervention opportune en décembre dernier du président de la Commission a toutefois eu des répercussions positives, et il est à espérer que celles-ci continueront de se faire sentir pendant un certain temps encore.

La Commission n'est toujours pas en mesure de communiquer automatiquement avec le public dans la langue officielle voulue, que ce soit verbalement ou par écrit. Elle a pris peu de mesures pour accroître les possibilités d'utilisation du français comme langue de travail et n'a constitué aucun service au sein duquel le français pourrait être utilisé à ce titre. Ses documents internes ne sont pas encore disponibles dans les deux langues officielles et des problèmes continuent de caractériser les communications entre l'administration centrale et le bureau régional du Québec et vice versa.

Quoi qu'il en soit, seulement trois plaintes ont été portées contre la Commission en 1977. Dans les trois cas, ainsi que dans celui d'une autre plainte déposée en 1976, aucun règlement n'est encore intervenu. Les signalisation aux passages à niveau était incorrect et que ces panneaux n'avaient à être bilingues qu'au Québec. Au cœur du problème réside la nécessité de modifier la Loi sur les chemins de fer, tâche ardue et de longue haleine.

COMMISSION DE LA CAPITALE NATIONALE

Quoique la Commission sit toujours pris au sérieux la réforme linguistique, les 14 plaintes réglées au cours de 1977 révèlent qu'il existe d'une année à l'autre une certaine constance dans son inconstance.

Exception faite d'une plainte non fondée, tous les problèmes abordés concernaient la langue de service (panneaux, menus, affiches, publicité et

afin d'assurer aux clients francophones des services téléphoniques dans leur langue.

Il reste au CN à faire des efforts continus pour reconnaître à fond l'existence d'une demande régulière et générale; pour informer le public qu'il peut être servi dans l'une ou l'autre langue; pour veiller à ce que les services soient fournis dans les deux langues à bord des trains, aux gares, bureaux, etc., à ce que la publicité réponde aux besoins des deux communautés linguistiques et à ce que les annonces faites oralement dans les gares, etc., soient prononcées dans les deux langues; et, enfin, pour fixer des normes linguistiques correspondant à un bilinguisme permettant au personnel « bilingue » de répondre aux exigences de la Loi.

De son côté, la région du Saint-Laurent du réseau ferroviaire du CN a fait l'objet d'une étude terminée en février 1977 et portant exclusivement sur la langue de travail. Fin 1977, le CN avait réussi à améliorer sa politique linguistique touchant les aspects relatifs à la langue de travail et à régler des problèmes concernant les services auxiliaires, le bilinguisme des services régionaux gérés par le siège social. Le CN a aussi réalisé des progrès en ce qui concerne le programme de mise en œuvre de la Loi et le programme d'information sur les langues officielles, la signalisation, l'informatique, les instruments de travail et la disponibilité de services de soutien dans les deux langues.

Cependant, il y a encore du pain sur la planche. Il reste au CN à établir un bon système de surveillance et de contrôle de l'application de la formation professionnelle et technique dans les deux langues officielles afin que les employés des deux groupes linguistiques puissent bénéficier de cours de perfectionnement dans la langue officielle de leur choix.

Des 47 plaintes reçues cette année contre le CN, 28 ont déjà été réglées et bon nombre sont en voie de l'être.

La collaboration, pour les plaintes les plus simples, a été bonne en général, la Société n'hésitant pas à prendre, dans des délais raisonnables, les mesures qui s'imposaient. Les résultats ont été cependant moins probants lorsqu'il s'est agi de cas plus complexes comme les télécommuni-cations ou le service dans les trains. La performance du CN est surtout décevante au chapitre des télécommunications. En effet, les plaintes concernant la lenteur du service en français continuent de s'accumuler. A l'automne de 1977, le CN promettait de nous faire parvenir le rapport d'une étude sur la question. Nous croyons qu'il contiendra des mesures propres à combattre l'inflation des plaintes.

Une des principales difficultés semble venir d'une clause de la convention collective relative aux droits d'ancienneté, qui empêche souvent le CN d'affecter un nombre suffisant d'employés bilingues aux

et pour qu'il s'engage à prendre des mesures pour que le français ait une place plus que symbolique aux réunions du Conseil des bibliothèques du gouvernement fédéral.

Par ailleurs, bien que les plaintes contre la Bibliothèque nationale ne soient jamais nombreuses (deux en 1977, 16 depuis 1970), leur règlement est parfois long et laborieux.

CENTRE NATIONAL DES ARTS

En 1977, le Bureau a reçu 49 plaintes contre le Centre national des arts (CNA). Les griefs formulés concernaient l'absence de services en français, généralement dans les domaines suivants: bars, annonces dans le cas des bis, restaurants et série intitulée « La musique en question ». En nombre d'artistes francophones et d'artistes anglophones présentés dans les programmes mensuels ont fait l'objet de plaintes. Le CNA n'a réglé que onze des plaintes déposées en 1977 en raison largement de son incapacité de présenter des solutions satisfaisantes au Commissaire. Toutefois, dans un grand nombre de cas, le règlement a été apporté quelque peu tardivement, soit au début de 1978.

En dépit de ces disficultés, le CNA sait des estorts considérables pour assurer dans l'ensemble des services bilingues d'une qualité acceptable et son directeur général accorde à cette question un appui sans réserve. Dans la plupart des cas, il conviendrait toutesois que le CNA revoie légèrement sa saçon de procéder, améliore le contrôle de la qualité et prête une attention plus grande aux détails.

Le CNA travaille actuellement à l'élaboration d'un exposé de principes en matière de bilinguisme. Le personnel du CNA et des représentants du Bureau du Commissaire doivent se réunir au début de 1978 afin de trouver des solutions mutuellement satisfaisantes aux problèmes susmentionnés.

CHEWINS DE LEB NYLIONYNX

Suite à notre étude spéciale de la langue de service du réseau national, le CN a mis au point un programme d'information, des objectifs et un plan d'action concernant les langues officielles. Il a en outre beaucoup fait pour améliorer le bilinguisme de ses services au public. Par exemple, il a assuré la diffusion d'une documentation bilingue destinée au public, il a fait inclure des dispositions appropriées dans les contrats passés avec les concessionnaires, et il a offert la formation linguistique à ses employés et fourni des services de traduction. De plus, il a fait insérer dans les annuaires téléphoniques à travers le Canada un numéro spécial dans les annuaires téléphoniques à travers le Canada un numéro spécial

complétée et certaines parties du rapport avaient été rédigées. l'étude. A la fin de l'année, la cueillette des renseignements avait été

domaine des langues officielles au cours de l'automne. aspects de l'étude et à tenir compte des changements survenus dans le vingtaine d'entrevues supplémentaires de manière à étoffer certains Fin décembre, nous avions estimé qu'il était nécessaire de procéder à une avait réalisé une centaine d'entrevues et amorcé l'analyse des données. rendu dans les bureaux régionaux. A la fin de l'année, le groupe d'étude le groupe d'étude a procédé à une série d'entrevues au siège, puis s'est service et la langue de travail. Après les rencontres préliminaires d'usage, l'Administration des services du ministère qui a porté sur la langue de Notre Bureau a aussi entrepris, en 1977, une étude spéciale de

Les résultats de ces études figureront dans notre prochain rapport

annuel.

VECHINES PUBLIQUES

public en anglais seulement. n'est pas toujours bilingue et certains commissionnaires s'adressent au faiblesses qu'il éprouve de la peine à corriger : la réception téléphonique de cet organisme se soit détérioré. Néanmoins, ces plaintes révèlent deux nombre reçu en 1976, on ne peut pas dire que le rendement linguistique 1977 représentent une augmentation de 100 % en comparaison du Quoique les six plaintes déposées contre les Archives publiques en

nous ont été signalés par le passé ne se produisent plus. non-gouvernementaux. Il semble bien que les écarts à cette politique qui officielles même si elles sont organisées avec le concours d'organismes précise que les expositions doivent être présentées dans les deux langues que l'organisme remplit auprès du grand public. Sa politique à cet égard La présentation d'expositions est une des plus importantes fonctions

BIBLIOTHEQUE NATIONALE

tions internes ou lorsqu'elle offre des services aux biliothèques du contre, éprouver des difficultés à en faire de même dans ses communicaservices de qualité dans les deux langues officielles; elle semble, par spéciale de 1973, cette institution est en mesure d'offrir au public des faire disparaître. Si, comme nous l'avions signalé à la suite de l'étude zones d'ombre que la Bibliothèque nationale pourra sans doute facilement En dépit d'une performance d'ensemble honorable, il reste quelques

assure dans les deux langues les services de son centre de documentation C'est ainsi qu'il a fallu insister auprès de l'organisme pour qu'il

années précédentes. Malgré ces réalisations, plus de 50 plaintes étaient encore en suspens à la fin de l'année.

Si 1976 avait été caractérisée par une augmentation du nombre des plaintes relatives à la langue de travail, 1977 a été témoin d'un retour aux griefs d'antan: unilinguisme anglais aux comptoirs des billets et d'enregistrement, aux portes d'embarquement, aux points de contrôle de sécurité et à bord des avions; mêmes doléances à propos des services téléphoniques, des annonces — au sol ou dans les airs —, etc. Même si nombre de plaintes ont été réglées, et même s'il faut reconnaître que la Société a déployé et déploie encore des efforts concrets pour ce qui est de la langue de service, la grande question au sujet de la capacité d'Air Canada de service, la grande question au sujet de la capacité d'Air Canada de l'aéroport international d'Ottawa est particulièrement grave et doit être améliorée.

VPPROVISIONNEMENTS ET SERVICES

Le Bureau des programmes de bilinguisme a poursuivi les initiatives positives et dynamiques amorcées l'année dernière lesquelles visent à promouvoir une meilleure compréhension de la réforme linguistique au ministère et une amélioration des services dispensés au public sur le plan de la langue.

Le ministère a répondu avec diligence et efficacité à 20 plaintes ayant trait, notamment, à l'absence de services en français au bureau d'information du ministère à Toronto, à l'absence de services téléphoniques en français à ses bureaux de Hull, Ottawa et Frédéricton, à la queslité de la traduction d'un formulaire, à une note de service unilingue et à l'envoi d'une lettre type en français à un anglophone de Vancouver. Dans certains cas, le ministère n'a pas hésité à prendre l'initiative pour appliquer les mesures préventives nécessaires, alors que dans d'autres cas, promptement les dossiers en cause. Toutefois, les soumissions continuent de poser un problème, du fait que dans certains cas, particulièrement au niveau de l'impression, les devis ne sont établis qu'en anglais. Le ministère cherche activement des moyens de résoudre certaines disfficultés d'ordre pratique en cette matière.

En 1977, notre Bureau a entrepris une étude de l'Administration des approvisionnements du ministère. Le groupe d'étude a procédé à un total de 94 entrevues au sein de l'Administration, soit 50 au siège social à Ottawa et 44 aux bureaux régionaux. De plus, 14 entrevues ont été réalisées au sein de l'administration commune du ministère. Les fonctionnaires de l'Administration des approvisionnements ont fait montre presnaires de l'Administration des approvisionnements ont fait montre presque sans exception d'un excellent esprit de collaboration tout au long de que sans exception d'un excellent esprit de collaboration tout au long de

tions en vol (par exemple des commentaires de circonstance par les pilotes), on peut se demander si des efforts sérieux ont été faits pour incorporer les exigences relatives aux langues officielles aux procédures standardisées établies par la direction.

Depuis la réception de nos rapports, la Société n'a guère eu le temps de prendre des mesures à l'égard des 172 recommandations faites dans la première (Bureau des réservations de Montréal et Direction de la maintenance à Dorval) et la seconde parties (siège social et Région Est) de l'étude de 1976 sur la langue de travail. Toutefois, et si beaucoup reste à l'âtude de 1976 sur la langue de travail. Toutefois, et si beaucoup reste à l'âtire, le récent rapport d'activités de la Société indique qu'elle a marqué des progrès dans un certain nombre de domaines.

Le Bureau des réservations de Montréal est allé de l'avant sur presque tous les fronts — formules, bulletins, cours de formation et de perfectionnement pour les préposés aux réservations de Montréal, ainsi qu'encouragement accru de l'utilisation des deux langues officielles pour les communications internes et particulièrement celles intervenant entre les superviseurs et leurs subordonnés. Elle a aussi élaboré et mis en vigueur une version française de son système d'affichage de références (terminal d'ordinateur qui permet aux employés d'obtenir aisément les renseignements dont ils ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions).

Si la Direction de la maintenance à Dorval s'est elle aussi engagée dans la bonne direction, elle l'a fait à un rythme passablement plus lent. Elle publie maintenant toutes les formules et tous les guides d'administration internes dans les deux langues officielles, et elle dispense des cours de premiers soins et de prévention des incendies distincts pour les deux premiers soins et de prévention des incendies distincts pour les deux encore à déployer des efforts pour ce qui est de certains services ayant trait aux relations de travail, de la correspondance et des documents de caractère personnel ou administratif, de la compétence linguistique des ditulaires de certains postes de supervision, ainsi que des méthodes de dotation en personnel.

Dans l'ensemble, le siège social et la Région Est ont eux aussi été assez lents à prendre des mesures. Certains progrès ont cependant été observés dans les domaines de la planification et du recrutement de la main-d'œuvre, des contacts avec les établissements d'enseignement, du secteur privé et des futurs employés, des avis de concours, de promotion et de droit d'appel, ainsi que des services de bibliothèque et des affaires publiques. Il reste toutefois beaucoup à faire sur les plans des communications opérationnelles, des services auxiliaires et des manuels, des opérations sériennes, des services en vol et du perfectionnement du personnel.

Des 85 plaintes déposées contre la Société en 1977, 44 ont été réglées avant la fin de l'année; il en a été de même de 51 autres cas reportés des

la lettre et l'esprit de la Loi sur les langues officielles est d'une importance particulière. Aussi est-il d'autant plus regrettable d'avoir à déclarer de nouveau que malgré la bonne volonté considérable manifestée par la haute direction et en dépit des progrès tangibles réalisés dans certains domaines, elle continue d'être incapable de servir le public adéquatement avec elle, et particulièrement des résultats des études et plaintes décrites svec elle, et particulièrement des résultats des études et plaintes décrites ci-dessous ainsi que des réactions qui ont suivi celles-ci.

Entre 1970 et 1972, quatre études ont été effectuées sur la langue de service aux bureaux d'Air Canada à Ottawa, Londres et Paris, Moncton, ainsi qu'au siège social. En 1976, notre Bureau a entrepris une autre étude sur la langue de travail au Bureau des réservations de Montréal et à la Direction de la maintenance (base de Dorval). Cette étude a aussi embrassé des aspects de la langue de travail au siège social et dans la Région Est (province de Québec, provinces atlantiques et district d'Ottawa).

Pour ce qui est de la langue de service à Ottawa, Air Canada a consacré le gros de ses efforts à l'amélioration de la compétence linguistique de son personnel au moyen de cours de langue. Toutefois, de nombreuses plaintes relatives à des procédures qui auraient dû être mises sur pied il y a longtemps — particulièrement dans la capitale nationale — attestent que beaucoup reste à faire sur le plan de la prestation des services au bureau des réservations et à l'aéroport.

A Londres et à Paris, la Société a fait en sorte que ses écriteaux et ses inscriptions dans les annuaires téléphoniques soient bilingues. Le nombre des agents passagers parlant les deux langues officielles a été augmenté à Heathrow. Toutefois, on note encore des lacunes pour ce qui est des documents d'information et de promotion ainsi que des services téléphoniques.

Dans le cas de Moncton, les recommandations relatives à l'affichage, aux imprimés et aux marchés de services ont été observées. Cependant, on constate encore des problèmes en ce qui concerne les communications verbales avec le public.

Des progrès ont été notés pour ce qui est des recommandations formulées à la suite d'une étude des services dispensés par le siège social ou par son entremise. Ainsi, la Société a tenu compte du principe des langues officielles dans la formulation de ses objectifs, accepté l'existence d'une demande de services émanant des deux groupes linguistiques aux duatre coins du pays, et amélioré ses programmes de cours de langue. Néanmoins, la Société n'a toujours pas trouvé de solutions adéquates à des problèmes liés à la prestation de services directs aux bureaux des réservations, dans les aéroports et à bord des avions. Dans tous ces domaines, mais particulièrement pour ce qui est de certaines communica-

Du fait que francophones et anglophones se trouvent en nombre presque égal, l'Agence jouit d'une occasion rare, celle de démontrer que les deux langues officielles peuvent devenir des langues de travail à titre égal si certaines conditions de base sont remplies. Les principes directeurs et le plan de mise en œuvre de l'Agence aideront à la réalisation de cet objectif et à l'établissement de pratiques qui auront pour effet d'encourager les employés à travailler dans la langue officielle de leur choix lorsqu'ils rédigent des rapports internes et autres textes du même genre.

Deux plaintes ont été déposées contre l'ACDI en 1977. Celles-ci ont été réglées promptement.

VCKICATLAKE

L'étude spéciale, terminée en 1976, a porté sur la langue de service et la langue de travail et a donné lieu à 30 recommandations.

Au cours du temps limité dont il a disposé, le ministère a fait quelques progrès relativement à ses principes directeurs et à son propostes, aux cours de langue, à la formation et au perfectionnement de même qu'à la traduction. Il a de plus amélioré certains aspects des services de réception, la signalisation, les communications écrites, les relations publiques et certains services internes.

Le ministère a certes encore beaucoup de pain sur la planche. Il devra déployer des efforts considérables pour donner aux deux langues officielles la place qui leur revient autant en ce qui concerne les services qui sont fournis au public que les communications et services internes. Il lui faudra continuer à porter une attention particulière à la préparation de manuels techniques dans les deux langues officielles.

Il faut souligner la bonne collaboration du ministère au règlement des plaintes. Quatorze plaintes (dont huit déposées en 1977) ont été réglées au cours de l'an dernier. Elles portaient sur les publications, les notes de service, le service téléphonique, les écriteaux identifiant les plantes à la Ferme expérimentale d'Ottawa et des cours de perfectionnement donnés en anglais à des francophones. Mentionnons enfin que, dans certains cas, le ministère a judicieusement élargi le champ des plaintes portées à son attention en entreprenant de son propre chef une enquête portées à son attention en entreprenant de son propre chef une enquête

AIR CANADA

Air Canada est l'une des institutions fédérales les plus en évidence aux yeux d'un élément aisément identifiable de la population canadienne, le public voyageur. A ce titre, l'obligation qu'a cette Société de respecter

gouvernement sédéral à cette entreprise et le contrôle administratif que le ministère des Assires urbaines exerce sur ses activités supposent que cette Société reslète le caractère bilingue des institutions sédérales. Le statut du centre Harbourfront au regard de la Loi n'avait pas été claristié à la fin de l'année; toutesois, le président de la Société s'est engagé à déployer tous les essonts possibles pour dispenser des services bilingues. La tenue prévue en sévrier 1978 d'une exposition de livres de langue française au centre témoigne sans nul doute du sérieux de ces bonnes intentions.

NAL AGENCE CANADIENNE DE DÉVELOPPEMENT INTERNATIO-

Trente-trois recommandations découlèrent d'une étude de l'Agence canadienne de développement international faite en 1975. Depuis, l'ACDI a cherché à résoudre les problèmes impliquant les services et la langue de travail. Les questions évoquées ci-après ont fait l'objet d'une attention particulière: l'affectation en plus grand nombre de bilingues aux postes spécialisés et de surveillance, la formation linguistique et le maintien de l'acquis, le recrutement, la planification de la main-d'œuvre et l'examen de l'activité, eu égard au besoin d'intégrer l'application de la services financiers et au fonctionnement des composantes de l'Agence, les services financiers et au fonctionnement des composantes de l'Agence, les nique, ainsi que les services techniques et de soutien. Somme toute, les nique, ainsi que les services techniques et de soutien. Somme toute, les réalisations de l'ACDI sont remarquables.

ainsi qu'à la langue de travail. sensiblement améliorer cette situation eu égard à la langue de service mes et des solutions éventuelles avec les organismes impliqués pourrait langue française de l'ACDI. Dans de tels cas, une discussion des problèliaison avec les employés travaillant dans les deux grandes unités de fédéraux ont aussi délégué des anglophones unilingues pour assurer une dans des pays où l'autre langue officielle est parlée. Des organismes personnes ne connaissant qu'une des deux langues officielles à des projets appropriée. Par exemple, certains organismes contractants affectent des public) afin d'encourager ceux-ci à les fournir dans la langue officielle l'Agence (ou qui coopèrent avec elle pour fournir des services au grand entreprises ou organismes privés qui offrent des services aux employés de l'examen de ses relations avec les autres organismes fédéraux et les communications internes. A cet égard, l'ACDI a encore à entreprendre et de contrôle des manuels et de l'emploi des deux langues dans les reste des améliorations à apporter du côté des mécanismes de surveillance officielles et son plan d'action qui, il est à espérer, seront prêts bientôt. Il mettre au point sa déclaration de principes en matière de langues Tout en accusant des retards importants, l'ACDI s'est efforcée de

L'utilisation des deux langues officielles pour les plaques commémoratives et pour les panneaux indiquant les voies d'accès aux parcs pose encore certains problèmes, étant donné qu'il faut obtenir l'approbation d'autres autorités avant d'apporter tout changement. On négocie actuellement avec des gouvernements provinciaux pour obtenir la permission de remplacer des panneaux indicateurs unilingues. Il en est de même du remplacement des plaques commémoratives; dans certains cas, les changements doivent faire l'objet de discussions avec les représentants provinciaux ou locaux et être approuvés par la Commission des lieux et des monuments historiques du Canada.

La plupart des recommandations formulées après une étude similaire entreprise en 1973 et portant sur la Division des canaux ont également été mises en œuvre. Ces recommandations portaient sur l'utilisation des deux langues officielles pour les écriteaux, l'identification des véhicules, les publications, le service au public et la formation linguistique. Il convient de souligner que la Division des canaux n'a pas toujours fait en sorte de recruter des employés temporaires capables de servir le public dans les deux langues.

Pour ce qui est de l'ensemble du ministère, les explications fournies à l'égard des 14 plaintes reçues en 1977 n'ont pas toujours été satisfaisantes. Il a fallu parfois lui demander des renseignements complémentaires, ce qui a retardé le règlement de plusieurs plaintes. Les doléances portaient notamment sur l'absence de services en français dans certains musées de Parcs Canada, sur des publications offertes uniquement en anglais et sur plusieurs écriteaux destinés au public qui étaient unilingues anglais et sur plusieurs écriteaux destinés au public qui étaient unilingues anglais ou dont le texte français contenait des erreurs.

VEEVIKES OBBYINES

En 1977, nous n'avons reçu que trois plaintes contre le ministère des Affaires urbaines, en regard de huit en 1976. Elles portaient sur l'absence d'une version française d'une note de service, sur le niveau de compétence linguistique nécessaire à l'occupation du poste de Directeur des communications, et sur l'absence de services en français au centre Harbourfront à Toronto.

Si en 1976 nous avions estimé que le ministère avait en général collaboré très bien au règlement des huit plaintes portées contre lui, cette année nous nous devons de dire que sa collaboration a diminué en proportion quasi directe du nombre de plaintes. En fait, nous n'avons reçu ses réponses qu'après des retards indus et de nombreux rappels.

Il convient de mentionner particulièrement le cas de la Société The 207 Queen's Quay West Ltd., créée en 1976 par le ministère et chargée de gérer le centre Harbourfront à Toronto. La participation financière du

Le ministère des Affaires extérieures a réglé la plupart des problèmes observés lors de notre étude spéciale portant sur les missions canadiennes à l'étranger (1972). Cette année encore, comme d'habitude, des représentants du ministère ont visité un certain nombre de missions à l'étranger dans le but de s'assurer que la Loi sur les langues officielles est bien respectée et pour faire, au besoin, des recommandations visant à donner une image plus fidèle d'un Canada officiellement bilingue. Cellés-ci ont eu pour objet les films, les en-têtes, les journaux, la réception, etc. Il faut noter que certains problèmes locaux (par exemple, l'obligation de recruter le personnel de soutien sur place, la non-disponibilité d'un service de traduction ponctuel) empêchent parfois le ministère d'offrit certains services convenablement dans les deux langues officielles dans certains pays.

Au niveau des communications internes, le ministère a développé des techniques remarquables pour obtenir rapidement des traductions et des adaptations de textes. La délégation canadienne aux Nations Unies (que ce soit à l'Assemblée générale ou au Conseil de sécurité) ainsi que notre ambassade à Washington communiquent directement avec le ministère à Ottawa par téléimprimeur. De plus, notre consulat à Los Angeles a recours au même procédé pour les textes urgents.

Les 18 plaintes déposées en 1977 démontrent que le ministère éprouve encore certaines difficultés en ce qui a trait aux services téléphoniques et de réception, aux communiqués de presse, aux manuels, aux notes de service et aux cours de formation. On a signalé aussi un cas concernant les formules de demande de passeport. Toutefois le ministère a bien réagi face à ces doléances; il a offert des explications précises et pris les mesures correctives qui s'imposaient.

VEEVIKES INDIENNES EL DU NORD

La Direction des parc nationaux et des lieux historiques a appliqué la plupart des recommandations qui lui ont été faites à la suite d'une étude spéciale terminée en 1972 et qui portait essentiellement sur certains aspects de la langue de service. La Direction a pris des mesures pour contrôler l'utilisation et la qualité des deux langues officielles dans ses certains services d'interprétation et d'information offerts aux visiteurs. Plusieurs des services dispensés au public voyageur par les concessionnaires les le sont maintenant dans les deux langues officielles, à l'exception de ceux qu'offre un important concessionnaire ayant signé un contrat à long terme avant que la Loi n'entre en vigueur.

véritable monopole dans une région bilingue est tenu de servir sa clientèle dans les deux langues. Tel serait le cas, par exemple, d'une entreprise qui offrirait des visites guidées ou qui louerait des canots au nom d'un organisme fédéral. Mais, il y aura toujours des cas douteux, et il faut alors que les exigences linguistiques soient établies dans le cadre d'une consultation avec les représentants du gouvernement et, dans le meilleur des cas, avec les clients éventuels. Malheureusement, les responsables fédéraux oublient trop souvent, lorsqu'ils accordent des contrats, qu'ils doivent attacher tout autant d'importance aux exigences linguistiques doivent attacher tout autant d'importance aux exigences linguistiques bon service au public.

APPRÉCIATION DES MINISTÈRES ET AGENCES

Le lecteur trouvera ci-dessous une évaluation de tous les ministères et des principales agences en communication fréquente avec le public. Nos commentaires sont fondés sur des renseignements recueillis par le responsables dans les agences et ministères mis en cause. Dans certains cas, les informations disponibles sont fragmentaires et ne permettent pas un commentaire détaillé. A l'avenir, nous aurons recours à des vérifications systématiques pour étoffer ces données.

Les statistiques touchant les plaintes et la liste des études spéciales entreprises se trouvent en appendice.

VEEVIKES DES VICIENS COMBULLUNLS

Trois plaintes ont été déposées contre le ministère en 1977. Une a mis en relief le nom unilingue anglais d'un organisme dépendant du ministère, le *Last Post Fund*. Une autre concernait la demande de certains anciens combattants d'être soignés en français à l'hôpital de Bathurst. La troisième touchait l'octroi d'une prime au bilinguisme. Les trois dossiers étaient encore à l'étude à la fin de l'année.

L'implication d'une tierce partie dans deux de ces cas a entraîné des lenteurs qui ne sont pas imputables au ministère. En fait, ce dernier, qui n'a jamais été l'objet de nombreuses plaintes — 28 depuis 1970 — , a toujours cherché à corriger avec célérité les lacunes signalées.

C'est surtout au niveau des services offerts dans les hôpitaux du ministère qu'il semble y avoir certaines difficultés. Bien que le ministère ait dans tous les cas réagi positivement, il est possible que ce soit là un secteur qui mériterait une étude approfondie et systématique.

presque toutes les autres provinces ont le leur. Malheureusement, ces journaux, fort utiles aux communautés intéressées, semblent inconnus de nombreux ministères et organismes fédéraux.

Nous espérons avoir assez insisté sur cette question pour être bien compris. C'est par une sélection judicieuse des quotidiens et des hebdomadaires qu'on pourra offrir à la population l'information et les services auxquels elle a droit. Évidemment, il faut aussi tenir compte de la langue des lecteurs. Par conséquent, les organismes fédéraux ne devraient plus hésiter à utiliser les journaux francophones aussi bien qu'anglophones. Si nous semblons quelque peu agacés par cette question, c'est peut-être parce que nous avons déjà, à maintes reprises, attiré l'attention des cadres de la Fonction publique sur ce problème. Il ne nous reste plus qu'à de la Fonction publique sur ce problème. Il ne nous reste plus qu'à de la Fonction publique sur ce problème. Il ne nous reste plus qu'à et sans équivoque et d'obliger tous les ministères et organismes à s'y conformer.

5. Les services sous contrat : à l'œuvre on connaît l'ouvrier

Le lecteur sait sans doute qu'un certain nombre de services au public ne sont pas fournis par l'administration fédérale elle-même mais par des organismes auxquels elle accorde des contrats. En leur qualité d'intermédiaires entre le gouvernement et la population, ces organismes ont un rôle diaires entre le gouvernement et la population, ces organismes ont un rôle important à jouer et nous devons nous soucier de savoir dans quelle langue ils offrent leurs services aux contribuables.

Il incombe aux ministères de s'assurer que les contribuables peuvent communiquer avec eux dans la langue officielle de leur choix, même lorsque des services sont offerts par l'entremise d'intermédiaires (conseillers, experts-conseils ou entreprises commerciales liées par contrat avec le gouvernement). Par conséquent, tout organisme fédéral doit, lorsqu'il accorde des contrats, préciser les exigences linguistiques que doivent respecter ceux qui seront responsables de fournir des services au public ou de communiquer avec lui.

Il importe naturellement de tenir compte de la réalité lorsqu'on doit traduire dans les faits les principes énoncés ci-dessus. Il serait presque ridicule, par exemple, d'obliger toute personne qui loue des locaux dans un immeuble administratif (et qui, de ce fait, est liée par contrat avec le gouvernement) à fournir ses services dans les deux langues officielles. Nous nous retrouverions alors avec un plus grand nombre de dentistes ou de coiffeurs bilingues, mais beaucoup de gens seraient offusqués — à juste titre — et cela pourrait jeter le discrédit sur le programme des langues officielles.

Il s'agit, une fois de plus, d'être réaliste. Il va de soi que le concessionnaire qui offre des services au grand public et qui jouit d'un

ment aux Règlements, les services de traduction seraient sans doute plus efficaces et moins coûteux.

Il importe aussi que le Bureau et ses principaux clients apprennent à mieux collaborer entre eux. Sans cette collaboration, ils continueront de se renvoyer la balle, les ministères reprochant au Bureau de ne pas connaître son travail et le Bureau proclamant que les ministères n'ont pas la moindre idée de la nature de son travail.

Bref, nous sommes convaincus que le contribuable pourrait obtenir un meilleur service pour chaque dollar consacré à la traduction. Dans cette optique, il serait utile d'examiner soigneusement les principes et les procédés d'un certain nombre de ministères en matière de traduction, et nous avons l'intention d'accorder à cette étude toute l'importance qu'elle mérite.

4. Les journaux francophones: de grands oubliés

Les études que réalise chaque année le Bureau du Commissaire révèlent à quel point les organismes fédéraux négligent les journaux et périodiques qui desservent les communautés francophones de diverses régions du Canada. Après tout, les annonces ou avis publiés par l'administration fédérale ne s'adressent-ils pas à tous les Canadiens ? Or, la Loi sur les langues officielles exige que ces communications se fassent dans les langues officielles. Dans les régions où il n'existe pas de quotidien de langue française, il va sans dire qu'il faut avoir recours aux hebdomadaires ou aux périodiques. Pourtant, l'emploi systématique de ces journaux n'est pas encore vraiment passé dans les mœurs des organismes fédéraux. Par conséquent, il arrive très souvent que les communautés francophones ne soient pas informées dans leur langue des programmes et projets qu'entendent réaliser les organismes fédéraux de même que des services offerts par ces derniers, à l'échelle nationale ou même dans leur région.

Trop souvent, on emploie avant tout les quotidiens pour informer le public ou lui assurer des services. Chacun sait que, du côté français, seulement deux quotidiens sont publiés hors du Québec, soit Le Droit à Ottawa et L'Évangéline à Moncton. Par conséquent, les procédés actuels nuisent gravement aux communications avec la minorité francophone. Nous avons d'ailleurs constaté avec étonnement que malgré le rôle que jouc L'Évangéline au Nouveau-Brunswick certains ministères n'emploient pas toujours ce journal lorsqu'ils ont à transmettre des informations à la population.

Si on néglige le seul quotidien français des Maritimes, à quoi devons-nous nous attendre en ce qui concerne les hebdomadaires? Le Nouveau-Brunswick et l'Ontario comptent plusieurs de ces hebdos et

Si le document doit être bilingue, doit-il faire l'objet d'une traduction officielle? Le texte ne peut-il pas, dans certains cas, être produit en co-rédaction de façon à obtenir deux versions originales, l'une anglaise et l'autre française, sans avoir recours à la traduction? L'idée de la co-rédaction des documents est mal connue et traductions y est pour quelque chose car il n'a pas fait beaucoup d'efforts pour étudier cette question avec les ministères comme nous l'avions recommandé dans notre étude spéciale de 1976.

Si la traduction doit être officielle (c'est-à-dire faite par le Bureau des traductions), comment peut-on l'obtenir dans les meilleures conditions possibles pour le client et pour le Bureau ? Sans doute par une meilleure planification. Les organismes fédéraux semblent avoir oublié que la traduction est une étape dont il faut tenir compte dans le processus de production d'un document. On ne prépare pas un document destiné au public sans tenir compte du temps nécessaire à l'impression de ce document. Pourquoi n'en serait-il pas de même pour la traduction ?

A cause de ce manque de planification, il arrive souvent que des ministères ne prévoient pas les délais nécessaires pour la traduction de leurs textes ou encore qu'ils insistent sur l'urgence d'une traduction sans raison apparente. Parfois même, ils divisent un long texte en plusieurs petites parties en s'imaginant que cela pourra accélérer la traduction. Pour éviter ce genre de gaspillage dans le domaine de la traduction, il faut que les cadres supérieurs exercent un contrôle rigoureux et continuel.

D'autre part, très peu de ministères fournissent une documentation utile avec leurs textes et, dans le cas des textes scientifiques et techniques, ils n'envoient que rarement les premiers brouillons qui faciliteraient la recherche terminologique.

Ces deux manquements aux règles (délais déraisonnables et absence de documentation) proviennent souvent du fait que très peu de ministères ont désigné un coordonnateur chargé d'assurer la liaison avec le Bureau des traductions. Même lorsqu'il y a un coordonnateur ministériel, il s'agit souvent d'un employé qui ne connaît pas le fonctionnement interne du ministère ou qui n'a pas les pouvoirs nécessaires pour coordonner les demandes de traduction et pour établir un ordre de priorité.

Il est vrai que les ministères ont des progrès à faire en ce qui concerne l'utilisation des services de traduction, mais nous estimons que le Bureau lui-même a une part de responsabilité dans la situation actuelle. Il devrait faire connaître aux ministères les exigences à respecter lorsqu'ils soumettent des textes à la traduction et ne devrait pas hésiter à retourner les textes mal écrits ou dépourvus de la documentation nécessaire. Autrennent dit, si le Bureau lui-même s'en tenait plus rigoureusesaire. Autrennent dit, si le Bureau lui-même s'en tenait plus rigoureuse-

Le Conseil du trésor ainsi que le Bureau du Commissaire envisagent d'accorder une attention particulière aux propositions des ministères relativement aux mesures à prendre dans le secteur de l'informatique; ces propositions seront exposées dans les plans d'action en matière de bilinpropositions seront exposées dans les plans d'action en matière de bilinde que les ministères doivent soumettre au Conseil du trésor à la fin de la présente année financière. Nous espérons faire état dans notre prochain rapport annuel des progrès qui auront été accomplis dans ce domaine en 1978.

3. La traduction: bon usage et gaspillage

Pour répondre aux exigences de la Loi sur les langues officielles, les organismes fédéraux doivent produire leurs documents dans les deux langues officielles et fournir au besoin des services de traduction simultanée. Il va sans dire que les traducteurs, et plus particulièrement le Bureau des traductions du Secrétariat d'État, ont un rôle de premier plan à jouer 10 ans après la publication des Règlements sur les services de traduction, beaucoup d'organismes fédéraux ignorent encore ou enfreignent ces peaucoup d'organismes fédéraux ignorent encore ou enfreignent ces Règlements parce qu'ils ne comprennent pas ce qu'est la traduction.

Le Bureau a reçu, au cours de l'année 1977, des demandes de traduction totalisant environ 300 millions de mots. Il avait à sa disposition, au 31 mars 1977, au-delà de 1 800 employés dont plus de 1 260 pour l'année 1977-1978 sont de l'ordre de \$46 millions pour la traduction est une vers le français et vers l'anglais. En d'autres termes, la traduction est une « grosse affaire » et le contribuable a le droit de savoir si les taxes qu'il paie sont utilisées à bon escient.

A notre connaissance, tel n'est pas toujours le cas, et ce parce qu'un certain nombre de règles élémentaires ne sont pas respectées. Par exemple, les ministères devraient d'abord se poser les questions suivantes avant de soumettre un document aux services de traduction:

Est-il vraiment nécessaire de faire traduire le document? Les directeurs devraient sans aucun doute éviter de faire traduire systématiquement toutes les lettres qu'ils reçoivent sans tenir compte de leur confenu, de leur provenance et de leur importance. Ils devraient aussi tenir compte du destinataire, particulièrement s'il s'agit d'un spéciales fourmillent d'exemples de gaspillage de la part de ministères qui devraient être en mesure de traiter les documents qu'ils reçoivent quelle que soit la langue de l'auteur. On nous a même dit que des rapports et des articles pour lesquels il existait une version française ont été tout simplement retraduits et que des chapitres entiers de rapports annuels sont envoyés aux services de traduction pour des mises à jour qui se limitent à quelques phrases.

joue un rôle plus actif comme coordonnateur, qu'il élabore des normes canadiennes et qu'il veille à l'obtention des documents en français toutes les fois qu'ils existent dans cette langue.

établir des contacts à l'extérieur des équipes de projets. l'anglais serait employé alors au besoin pour procéder à des lectures et français dans l'élaboration et la programmation des systèmes individuels; langue française. Cette solution laisserait toute liberté pour utiliser le conséquent, l'étude recommande la création d'équipes de projets de saire vite et de la pénurie de traducteurs spécialisés en informatique. Par pas possible de recourir à la traduction en raison de la grande nécessité de les personnes participant au projet connaissent bien cette langue. Il n'est que la langue privilégiée soit le français pourvu évidemment que toutes choisir une seule langue pour assurer l'uniformité. Rien ne s'oppose à ce personnes au cours des diverses phases d'élaboration, il est nécessaire de cause. Dans le cas des systèmes plus importants qui font appel à plusieurs langue utilisée varie suivant le milieu de travail ou l'organisation en fonctions en français ou dans les deux langues? L'étude a constaté que la travailler en anglais, dans quelle mesure peuvent-ils aussi exercer leurs Bien que les analystes et les programmeurs doivent être capables de

trançaise. collaborer plus étroitement avec les universités et les CEGEP de langue tion du personnel examine la situation et considère la possibilité de L'étude recommande que le Bureau du persectionnement et de la sormaemploi accru des deux langues officielles modifient cet état de choses. la langue anglaise. Il se peut qu'une plus grande sensibilisation et un travail, ainsi qu'une conviction profonde que l'informatique appartient à les personnes manifestent pour les cours dispensés dans la langue de leur multiples; cependant, les plus importantes demeurent la préférence que formation en anglais. Ainsi, les causes à l'origine de cette situation sont tous les niveaux, mais les francophones ont préféré jusqu'ici recevoir une de l'informatique, des cours ont été mis au point en français à presque même si cette dernière n'est pas leur langue maternelle. Dans le domaine souvent tendance à mieux fonctionner dans la langue de leur formation rience de notre Bureau renforce ce truisme selon lequel les gens ont formation en fonction de leur impact sur les méthodes de travail. L'expé-Les auteurs de l'étude ont également analysé les techniques de

Aux yeux des membres de notre Bureau, l'étude mérite d'être analysée par ceux qui travaillent dans le secteur de l'informatique et par les organisations dont les activités ont un impact sur ce milieu. Notre expérience a montré qu'une sensibilisation aux problèmes et l'adoption de mesures originales influent souvent sur les résultats d'un programme. Ces deux éléments se révéleront nécessaires si, en dépit de la prépondérance de la langue anglaise, l'usage du français comme langue de travail doit devenir libre dans le secteur de l'informatique au sein de l'administration fédérale.

Dans une étude récente intitulée L'informatique dans un milieu bilingue, le Conseil du trésor aborde ce problème qui, chaque année, met en cause un nombre croissant de ministères, et il tente d'y apporter des solutions. Afin de pouvoir recueillir des données, les auteurs de l'étude ont consulté diverses sources, notamment les fabricants d'ordinateurs, les fournisseurs de terminaux et de logiciel, les centres de traitement à façon, les établissements de formation ainsi que quelque 30 ministères fédéraux. Des discussions ont également été engagées avec des représentants de la fonction publique du Québec et de la France. Le document analyse le rôle joué par les principales parties intéressées dans le domaine, savoir les utilisateurs, les analystes, les programmeurs et le personnel de l'exploitation, et détermine dans quelle mesure le français peut devenir la langue de travail de chacun des groupes.

Pour l'utilisateur (ou le client), l'emploi du français présente relativement peu d'obstacles et dépend des ministères. C'est donc dans secteur que le bilinguisme a le plus de chances de s'implanter; d'ailleurs, de nombreux efforts ont déjà été déployés afin de permettre au client d'être servi dans la langue de son choix. Toutefois, dans certains cas, les imprimés d'ordinateur ne sont pas toujours bilingues; en conséquence, ils ne sont pas immédiatement utilisables par une clientèle francophone. Il est recommandé dans l'étude que les efforts en vue d'améliorer la situation soient poursuivis et que le matériel destiné aux utilisateurs soit bilingue.

Dans le cas des analystes, des programmeurs et du personnel de l'exploitation, la possibilité de travailler en français est liée à des facteurs très divers et, en règle générale, donne lieu à des problèmes plus graves. Ces personnes sont tenues dans l'exercice de leurs fonctions de recourir à une abondante documentation en langue anglaise mise au point par des fournisseurs américains. Et chaque année, certains documents ont jusqu'à la moitié de leurs pages modifiées. L'étude ne recommande pas la traduction de ces textes; en dernière analyse, une telle traduction « serait traduction de ces textes; en dernière analyse, une telle traduction « serait traduction de ces textes; en dernière analyse, une telle traduction « serait traduction de ces textes; en dernière analyse, une telle traduction ».

Il est peu probable que cette situation soit près de changer. Quelques fournisseurs mettent au point des manuels de base en langue française, mais généralement la demande ne suffit pas à les persuader d'étendre leurs services dans cette langue. Comme le gouvernement canadien ne constitue que 0,3 % de l'ensemble du marché nord-américain, les chances pour lui de pouvoir exercer des pressions sont minces. Les analystes et les programmeurs devront donc continuer de posséder les connaissances linguistiques voulues pour pouvoir bien lire l'anglais technique dans le domaine de l'informatique. Toutefois, les préparateurs des données travaillent à l'aide des documents établis par l'organisation; en conséquence, il est recommandé dans l'étude que ces ouvrages soient bilingues. Il est également proposé que le ministère des Approvisionnements et Services également proposé que le ministère des Approvisionnements et Services également proposé que le ministère des Approvisionnements et Services

ries de publications devraient paraître dans les deux langues officielles de façon à satisfaire aux exigences de la Loi et à ne pas choquer le bon sens.

Avant de passer à des questions plus précises, rappelons que presque toutes les faiblesses que nous venons de déplorer ainsi que toutes celles dont il sera fait état dans l'appréciation de chacun des ministères et organismes énumérés ci-dessous sont attribuables à la lacune fondamentale que nous avons dénoncée au début de notre rapport: les cadres supérieurs n'accordent pas à la réforme linguistique la priorité que le Parlement et le gouvernement lui ont attribuée. Certes, les sous-ministres et les grands responsables des organismes ne manquent pas de bonne volonté dans l'appui sincère qu'ils vouent à cette réforme. Là n'est pas le problème. Celui qui existe vient du fait que les efforts se limitent trop problème. Celui qui existe vient du fait que les efforts se limitent trop aouvent aux bonnes intentions alors qu'ils devraient se traduire par des mesures administratives énergiques soumises à des mécanismes de contrôle efficaces.

Dans le domaine de la gestion et du contrôle des finances, on a parfois reproché à des organismes gouvernementaux certaines faiblesses, voire même une véritable négligence. Compte tenu des distinctions qui s'imposent, nous sommes d'avis qu'on pourrait déceler le même laisserrealler en ce qui a trait à l'administration de la réforme linguistique. Pour remédier à la situation, il faut à tout prix que les hautes instances de la Fonction publique se rendent davantage compte de leurs responsabilités à cet égard. Comme nous l'avons mentionné, les nouvelles directives du mécanismes dont les ministères et les organismes ont besoin pour mieux gérer leurs propres affaires; cependant, ces directives doivent s'accompagérer leurs propres affaires; cependant, ces directives doivent s'accompagner d'une vigilance continuelle de la part des cadres supérieurs sans quoi la réforme linguistique dans la Fonction publique risque de se solder par un échec.

2. L'informatique: deus ex machina

Etant donné la prépondérance de la langue anglaise, pour ne pas dire de l'américain, dans le secteur de l'informatique, dans quelle mesure les institutions fédérales peuvent-elles autoriser les francophones et les anglophones occupés dans ce domaine à travailler dans la langue officielle de leur choix? Question des plus intéressantes du point de vue tant technique que social, puisque jamais secteur n'a peut-être ressenti aussi vivement le défi que pose l'implantation d'un « bilinguisme fonctionnel » dans le domaine de l'informatique. Une documentation monstre et hautement technique, qui appelle une mise à jour constante et ne souffre aucune erreur en raison des débours énormes qu'elle peut entraîner, voilà le erreur en raison des débours énormes apèrer une transformation de ce mailieu de l'informatique. Pouvons-nous espérer une transformation de ce milieu de manière que le francophone puisse y travailler dans sa langue? Si oui, dans quelle mesure?

domaine aussi complexe, que les ministères devraient tenir une information exacte et sans cesse à jour, comme ils le font pour toutes leurs autres activités.

La collaboration entre les organismes fédéraux, d'une part, et les divers organismes provinciaux ou privés ayant des besoins semblables d'autre part, permettrait de réaliser des économies importantes, diminuerait le double emploi et accélérerait de façon substantielle la mise au point d'instruments de travail dans les deux langues officielles. Il faudrait donc faire des efforts particuliers pour instaurer une véritable collaboration multilatérale entre tous ces organismes. Par exemple, pourquoi les quelques organismes fédéraux qui ont à mettre au point des ouvrages médicaux ne pourraient-ils pas collaborer avec les ministères provinciaux ayant des besoins semblables ou avec les universités et les groupes ou organismes spécialisés dans ce domaine? La coopération pourrait même prendre une dimension internationale dans le cas, par exemple, de la rédaction d'instruments de travail en français sur l'entretien des aéronefs. Ces possibilités ont souvent été négligées dans le passé, au grand désavantage de tous les intêressés.

Le lecteur comprendra sans doute que les faiblesses que nous venons d'énumèrer ne sont pas les seules qui existent et elles ont été retenues à titre d'exemple. Si nous n'avons pas abordé en détail la question de la formation linguistique et du maintien de l'acquis, ce n'est pas parce que tout va pour le mieux dans ce domaine, mais parce que le gouvernement a promis récemment d'y mettre de l'ordre et qu'il a besoin d'un certain temps pour le faire.

Il en va de même pour les difficultés relatives aux publications en langue française et au recrutement de fonctionnaires francophones dans le domaine scientifique et technique, difficultés qui ont été exposées de façon assez explicite dans notre dernier rapport annuel. Inutile de dire que ces problèmes subsistent et qu'ils se sont même aggravés avec le temps. Malgré les bonnes intentions et même les belles paroles, on ne leur a pas accordé l'attention qu'ils méritent.

Face à ce double problème, nous préconisons la recherche d'une solution globale et nous travaillerons en ce sens dès cette année. Nous voudrions que tous les ministères et organismes à vocation scientifique et technique, y compris ceux qui embauchent eux-mêmes leur personnel, soient invités à rencontrer les représentants de la Commission de la fonction publique et du Conseil du trésor (et ceux du Bureau du mesures à prendre pour accroître la proportion de francophones parmi les scientifiques et les techniciens employés par l'État. Dans un même ordre d'idées, nous réitérons la recommandation dans laquelle nous proposions aux ministères et organismes intéressés de se réunir et de tenter (avec notre aide au besoin) de déterminer une fois pour toutes quelles catégonotre aide au besoin) de déterminer une fois pour toutes quelles catégonotre aide au besoin) de déterminer une fois pour toutes quelles catégonotre aide au besoin) de déterminer une fois pour toutes quelles catégonotre aide au besoin) de déterminer une fois pour toutes quelles catégon

Compte tenu de tous les louables efforts déployés depuis quelques années, il est tout à fait inadmissible que certains ministères ou organismes maintiennent des pratiques administratives contraires à la Loi en interdisant ou en entravant l'emploi d'une des deux langues officielles ou en faisant porter au groupe minoritaire le fardeau de la réforme linguistique. L'usage exclusif de l'anglais dans les communications avec l'administration centrale, dans les programmes de formation, dans l'évaluation du personnel et dans les services médicaux a déjà été dénoncé par le Bureau du Commissaire, mais cette pratique persiste tout de même. Bien difficulté qu'éprouvent les responsables à mettre en vigueur les changement la ments nécessaires. Mais tant et aussi longtemps que ces changements ne seront pas apportés, la Loi sera plus souvent enfreinte que respectée.

l'égalité des deux langues officielles reconnu par le Parlement. Loi et que toutes témoignent d'une attitude contraire au principe de dire, c'est que certaines de ces lacunes vont à l'encontre de l'esprit de la délices de certains bureaucrates entreprenants. Le moins qu'on puisse arrive à trouver des fonds pour toutes sortes d'activités futiles qui font les qu'on attribue certaines lacunes à des raisons financières alors qu'on exiger un service parce qu'il est conscient qu'il n'existe pas. Il arrive aussi d'une demande suffisante en sachant très bien que le client renonce à demande. Dans le même ordre d'idées, on invoque souvent l'absence vice à moins que la personne en cause n'en fasse expressément la francophone bilingue, qu'on s'abstienne tout simplement d'offrir un serexemple, il arrive souvent, surtout quand on a affaire à un public tout aussi douteuses à l'égard du public et de leurs propres employés. Par organismes ont, de tout temps, recouru à un certain nombre de pratiques procédures allant à l'encontre de la Loi, mais divers ministères et Ce ne sont là que quelques exemples de lignes directrices et de

Les nouvelles directives du Conseil du trésor obligent les organismes fédéraux à établir un plan d'action pour la mise en œuvre de leur politique en matière de langues officielles. Cela contribuera sans aucun doute à rendre la réforme linguistique plus concrète, plus mesurable et, partant, plus susceptible d'être suivie avec un souci d'efficacité. Le bureau du Commissaire accordera une attention particulière aux objectifs que se fixeront les organismes et aux échéances qu'ils s'imposeront, afin de s'assurer que le rythme de la réforme répond aux meilleures normes et reflète de sains principes de gestion.

Presque toutes les études menées par notre Bureau révèlent que les organismes n'exercent pas un contrôle assez efficace et ne se montrent pas assez vigilants en ce qui concerne le respect des exigences linguistiques dans leur secteur d'activités. Cela s'explique dans une certaine mesure par l'absence d'un bon réseau d'information administrative en politique linguistique. Il est bien évident pourtant, surtout dans un

PARTIE II

PROBLÉMES DE GESTION

Dans notre dernier Rapport annuel — le lecteur s'en souviendra peut-être —, nous avions souligné certaines faiblesses de gestion qui entravaient l'application de la Loi. À ces lacunes qui subsistent toujours viennent s'ajouter d'autres insuffisances, exposées ci-dessous, que nous avons relevées au cours de nos activités.

L'an dernier, nous avions aussi proposé quelques suggestions pour permettre aux ministères et organismes d'assurer de meilleurs services aux contribuables. De même, les suggestions avancées dans les textes qui suivent visent à orienter les administrateurs et à les aider à instaurer des pratiques de nature à rendre leurs services toujours plus accessibles dans pratiques devra être assortie d'une consultation permanente entre les pratiques devra être assortie d'une consultation permanente entre les membres de notre Bureau et les représentants du ministère, de l'institution ou de l'organisme de la Couronne concerné qui, par ce biais, étudieront les moyens d'éliminer les sujets de plaintes et d'améliorer la prestation des services.

1. La réforme linguistique: là où le bât blesse

Nous sommes forcés de constater que, huit ans après l'entrée en vigueur de la Loi, la réforme linguistique au sein de l'administration fédérale présente encore de graves lacunes dont voici quelques exemples: l'existence de lignes directrices et de méthodes incompatibles à la Loi; l'absence de plan d'action comportant des objectifs et des échéances bien définis; la faiblesse des règles et des mécanismes de contrôle; enfin, l'absence de collaboration entre les organismes fédéraux, provinciaux, privés ou autres qui se heurtent au même genre de problèmes dans la mise au point d'instruments de travail bilingues.

de tarifs aériens réduits immédiatement accessibles ainsi que certaines initiatives hardies visant à instaurer des prix compétitifs dans le domaine des déplacements et de l'hébergement à l'intérieur du pays, et ce, en regard des forfaits de vacances à l'étranger!.

« Pioption adulte » (9

Enfin, nous avons de nouveau exhorté le gouvernement à sider les adultes qui n'ont pas eu l'occasion d'apprendre la deuxième langue officielle et qui désirent rattraper le temps perdu. D'après les lettres et les appels téléphoniques reçus à notre Bureau, un nombre sans cesse croissant d'adultes à travers le pays souhaitent avoir accès à une quelconque formation dans la langue seconde qui ne grèverait pas totalement leur budget.

L'article 60 de la Loi de l'impôt sur le revenu permet de déduire aux fins de l'impôt le coût de la formation linguistique liée à l'emploi s'il dépasse \$25. Voilà une bienveillante disposition, mais nous nous demandons si elle est suffisante. Pourquoi le gouvernement n'envisagerait-il pas de verser directement des subventions aux personnes désireuses de faire les sance de la deuxième langue officielle? Après tout, si les subventions aux particuliers sont possibles pour aider à lutter contre le froid, pourquoi ne past y recourir pour amener les Canadiens à ne pas « refroidir » leurs concitoyens par leur inaptitude à communiquer avec eux?

Toutes les fois que l'occasion s'est présentée, nous n'avons pas hésité à répéter que rien dans la Loi sur les langues officielles n'oblige le simple citoyen à devenir bilingue. Seul le gouvernement fédéral, en tant qu'organisme public, est tenu de dispenser ses services dans les deux langues officielles. Cependant, les Canadiens qui veulent briser les barrières en deuxième langue officielle contribuerait à leur faire adopter une attitude plus tolérante vis-à-vis de leurs compatriotes devraient, selon nous, bénéficier de toute l'aide possible. L'accomplissement d'efforts moindres rendrait risibles les politiques du gouvernement destinées à favoriser l'entente nationale et la réforme linguistique.

^{1.} Telle était la situation à la fin de 1977. Le 19 janvier 1978, le gouvernement ordonnait que le nombre des VARA soit augmenté.

tous les niveaux devraient dans l'intérêt de tous unir leurs efforts afin d'élargir les échanges de manière qu'ils englobent notamment les programmes rattachés aux cours d'études des jeunes pour permettre à ces derniers pendant l'année d'être plongés, une session ou deux durant, dans un autre milieu linguistique, et qu'ils embrassent aussi les camps d'été et pendent la saison chaude. Élément peut-être encore plus important, les programmes d'échange devraient s'étendre aux enseignants du niveau primaire au niveau postsecondaire, lesquels auraient alors l'occasion de travailler dans une autre région du pays et, si possible, au sein d'un groupe linguistique différent, et d'en connaître les problèmes. Enfin, il groupe linguistique différent, et d'en connaître les problèmes. Enfin, il dous ces programmes afin d'éviter toute discrimination à l'endroit de ceux qui, autrement, ne pourraient y participer.

Les efforts considérables déployés dans le domaine de l'enseignement des langues ne suffiront pas à donner les résultats escomptés si nous ne réussissons pas à amener les Canadiens des deux collectivités linguistiques à se percevoir différemment. Tant que chacun au pays ne reconnaîtra pas que l'autre n'est pas un idiot parce qu'il ne parle pas la même langue, il sera impossible de voir germer au fond des cœurs tolérance, générosité et compréhension. Pourtant, l'argent investi dans les programmes d'échange est dérisoire par rapport aux sommes qui sont engagées dans l'enseignement des langues dans la Fonction publique, sans parler de la prime au bilinguisme nouvellement instituée. Cette dernière, pourrionsnous ajouter, qui totalise 30 millions de dollars par année, permettrait de financer un nombre très appréciable d'échanges et de susciter une dose infiniment plus grande de bonne volonté et de compréhension mutuelles.

Il convient aussi de dire quelques mots sur les programmes de voyage moins coûteux qui visent à inciter les Canadiens à visiter leur pays, peu importe qu'ils participent ou non à des échanges officiels. Notre Bureau a toujours encouragé ce genre d'initiative; tout récemment encore, soit cet automne, nous sommes revenus à la charge devant le Comité des transports, car ces ports aériens de la Commission canadienne des transports, car ces voyages pourraient contribuer grandement à la suppression des barrières entre régions et entre cultures.

La Commission a annoncé depuis lors l'existence de nouveaux règlements autorisant Air Canada et CP Air à instituer un nombre limité de vols affrétés à réservation anticipée (VARA) en 1978. Comme d'autres, nous avons fait savoir au gouvernement que ces règlements ne suffiraient pas à répondre aux besoins du Canadien moyen qui aimerait se déplacer à moindres frais par avion à l'intérieur du pays; tels qu'ils existent actuellement, ces règlements incitent peu les habitants de ce pays existent actuellement, ces règlements incitent peu les habitants de ce pays avouloir mieux se connaître. Nous avons pressé vivement le Cabinet de revoir la décision de la Commission et d'étudier de plus près l'institution revoir la décision de la Commission et d'étudier de plus près l'institution

ce que les enfants actuellement au primaire atteignent le niveau secondaire, elles manquent ni plus ni moins à leur devoir.

Il importe de noter à ce propos que le groupe de travail de l'Université de Toronto a fortement insisté auprès de cette dernière pour qu'elle

... ouvre la voie et impose au nombre des conditions d'admission un diplôme de 13° année en français ou l'équivalent à tous les étudiants de l'Ontario désireux de s'inscrire à la Faculté des arts et des sciences de l'université à l'automne de 1982 et au cours des années subséquentes, et que ... les étudiants de l'extérieur de la province qui désirent être admis à la Faculté, mais ne possèdent pas l'équivalent nécessaire, soient tenus d'atteindre un niveau de connaissance acceptable ... avant d'obtenir leur diplôme!.

Cette proposition est actuellement à l'étude et nous croyons savoir que d'autres universités canadiennes de langue anglaise examinent aussi la possibilité d'exiger la connaissance du français au moment de l'admission, ou du moins, pour l'obtention du diplôme². Nous ne pouvons qu'espérer vivement que cette tendance — et une évolution parallèle dans les universités francophones — gagnera tout le pays. Si nous convenons tous réellement, comme tant de porte-parole différents nous l'ont affirmé à maintes reprises, que l'apprentissage des langues doit se faire à l'école et non avoir lieu à l'âge mût, alors cessons de disserter sur la question et passons à l'action.

d) Les programmes de voyage et d'échange

Quelle que soit la façon dont nous envisageons l'avenir de notre pays, nous devons tous reconnaître la valeur des relations entre individus, surtout parmi la jeunesse. Cette affirmation rallie sûrement l'opinion générale. Les parents, les jeunes, les gouvernements, tout le monde partage cette idée. Mais qui fait quelque chose à ce sujet et, surtout, combien d'argent les gouvernements sont-ils disposés à consacret à ce genre d'entreprise?

Voilà pour une fois une appréciation honnête qui est loin d'être tout à fait négative. Divers programmes comme Hospitalité-Canada et le Programme d'échange des étudiants du Québec, pour n'en citer que deux, visent à inciter un nombre croissant de jeunes des deux groupes linguistiques à se rencontrer. Cette initiative est louable dans une certaine mesure, mais elle est loin de suffire.

Il importerait de faire preuve de beaucoup plus de dynamisme et d'imagination qu'il n'en a été démontré jusqu'ici. Les pouvoirs publics à

^{1.} Report of the Task Force on Canadian Studies and the University of Toronto, juin 1977, p. 4. Traduction.

^{2.} Au moment de mettre sous presse, à la fin de février 1978, nous apprenons que la recommandation du groupe de travail à été délaissée au profit d'une résolution plus vague invitant l'université à « accroître as participartion » dans ce secteur. Apparemment, il n'est guère facile pour nos universités de quitter leur tour d'ivoire pour pénétret dans l'univers réel du Canada d'aujourd'hui.

cette attitude est inexcusable de la part des écoles secondaires et des universités.

Ces établissements d'enseignement devraient analyser sérieusement l'obligation qui leur est faite de fournir à leurs étudiants les meilleurs outils possibles pour les aider à mener à bien leur future carrière. A l'heure actuelle, ils desservent grandement leur population estudiantine en n'insistant pas sur la nécessité d'acquérir une certaine maîtrise de la deuxième langue officielle du pays. Alors que le nombre des inscriptions aux cours de français au niveau primaire s'accroît chaque année (voir l'Appendice D), il n'a pas cessé de diminuer dans le cas de l'enseignement secondaire depuis 1970. Cette situation est attribuable en partie aux autorités scolaires dont la conception de la discipline intellectuelle nage dans la confusion la plus absolue. Heureusement, certains signes donnent dans la confusion la plus absolue. Heureusement, certains signes donnent toutefois, il est moins clair que ce renversement profitera à l'enseignement de la langue seconde.

Les universités sont aussi directement responsables de cet état de choses puisqu'elles ont supprimé la connaissance raisonnable de la deuxième langue officielle comme condition d'admission ou comme préalable à l'obtention d'un diplôme. Comme le faisait observet John Harney dans un article du Toronto Star cet automne:

Au moment même où nous commencions à initier nos enfants au français à un âge où cet apprentissage peut donner des résultats, nos universités — dans un geste unique qu'il est permis de considérer comme étant le plus grave manquement au devoir des 25 dernières années — ont supprimé la connaissance du français du nombre des conditions d'admission.

Les motifs qui ont justifié cette décision prise ouvertement étaient d'ordre pratique; ainsi, on a prétendu que les étudiants s'orientant dans les domaines scientifiques et techniques n'avaient nullement besoin de connaître une deuxième langue. Le nouveau mode de financement des universités suivant le nombre des étudiants inscrits explique aussi en partie cette décision; cette formule, mise sur pied par la province, accorde plus d'importance au nombre de personnes qu'un établissement peut attirer, mais moins de valeur à ce qu'il est en mesure d'offrir.

La décision des universités, alliée à une plus grande liberté de choix au niveau des matières, a amené une foule d'étudiants du niveau secondaire à abandonner les cours de français; l'apprentissage de cette langue est difficile; dans les sciences de la communication, vous pouvez obtenir un crédit rien qu'en allant au cinéma.

Le nombre croissant des inscriptions aux cours de français au niveau primaire prouve, comme nous l'avons laissé entendre plus haut, que les jeunes parents sont conscients de la nécessité réelle pour leurs enfants de bien apprendre leur deuxième langue. Si les écoles secondaires et les universités ne sont pas disposées à satisfaire à la demande accrue d'ici à universités ne sont pas disposées à satisfaire à la demande accrue d'ici à

^{1.} The Toronto Star, le 23 septembre 1977, p. B4. Traduction.

des professeurs de langue ainsi que sur des sujets connexes. La publication d'une série de circulaires grâce à l'appui financier du Secrétariat d'État permettra de diffuser le fruit des recherches engagées.

Tout cela est bien. Cependant, les initiatives à prendre à ce chapitre sont presque illimitées, que ce soit au niveau secondaire où il faut freiner la baisse constante du nombre des inscriptions, ou encore, plus spécialement, au niveau primaire où l'effort déployé en vue d'implanter un authentique bilinguisme individuel fera ses preuves ou préfigurera l'échec de tout le programme.

Pour ceux qui croient que «l'immersion dès l'enfance» est un concept nouveau, il conviendrait peut-être de s'arrêter quelques instants sur les pensées d'un dénommé James Howell, voyageur anglais de son état, qui, en 1642, dans un ouvrage intitulé *Instructions for Forveine* Travell, écrivait ce qui suit:

Le premier pays que l'Anglais se doit le plus de connaître..., c'est la France en raison de... la connaisance qu'il devra avoir de la langue de ce pays partout où il se rendra par la suite; en outre, plus il ira jeune dans cette contrée, mieux ce sera à cause de la difficulté de l'accent et de la prononciation...

Que l'idée remonte à hier ou pas, il est évident qu'elle est loin d'être implantée au Canada. Par conséquent, il nous faut espérer que les provinces continueront de répondre, et de répondre plus promptement, aux pressions exercées en vue d'accroître les possibilités en matière d'immersion. Nous devons espérer aussi que les parents désireux d'envisager cette solution pour leurs enfants auront davantage accès aux conclusions des recherches sur les résultats obtenus à la suite de ces cours sions des recherches sur les résultats obtenus à la suite de ces cours partielle ou totale). Seul l'accomplissement d'efforts soutenus dans ce sens nous permettra de rompre avec de mauvaises habitudes qui, depuis trop longtemps, caractérisent l'enseignement des langues au Canada, et ainsi de donner à nos enfants de réelles occasions de maîtriser leur deuxième langue officielle sans souffrir plus qu'il ne le faut.

c) Le rôle des écoles secondaires et des universités

S'il est peut-être permis au simple particulier de méconnaître gentiment l'importance de l'apprentissage de la langue seconde au Canada,

^{1.} Traduction.

conséquence, toute amélioration — si minime soit-elle — doit être applaudie; cependant, il sera impossible de parvenir à une solution à long terme tant que, comme nous l'avons laissé entendre plus haut, certaines ententes interprovinciales plus fermes n'auront pas été conclues.

Peu importe que le gouvernement fédéral soit ou non directement partie à l'un quelconque de ces accords, il a des obligations envers les groupes minoritaires et, tout en respectant pleinement la compétence des provinces en matière d'éducation, il doit contribuer à l'amélioration de l'enseignement dans la langue de la minorité. De fait, il a reconnu ses obligations à ce chapitre dans deux discours du Trône successifs—

9791 na

... le Gouvernement a l'intention de voir avec les provinces comment on pourrait améliorer l'enseignement des deux langues officielles dans toutes les écoles du Canada.

7791 no 19

... le Gouvernement proposera des mesures précises qu'il faudra prendre en collaboration avec les provinces, et cherchera à aider celles-ci à réaliser les plans qu'elles auront conçus pour permettre à plus de Canadiens d'étudier dans la langue officielle de leur choix.

Nous croyons savoir que la patience est une vertu; cependant, les mois s'écoulent et à peu près rien n'indique que de nouvelles initiatives ou dispositions ont été prises en vue d'atteindre les objectifs fixés par le gouvernement. Les groupes minoritaires de langue officielle seraient amèrement déçus si ces belles paroles — ou encore celles contenues dans la déclaration de St. Andrews — ne devaient pas porter fruit plus discielle de la contenue dans la déclaration de St. Andrews — ne devaient pas porter fruit plus

rapidement que par le passé.

p) L'enseignement de la langue seconde

Les perspectives relatives à l'amélioration de l'enseignement de la langue seconde au Canada sont plus encourageantes que celles des dernières années. La plupart des enfants partout au pays ont accès à des cours de langue seconde; en outre, les parents prennent de plus en plus conscience de l'importance de cette formation.

Sur notre invitation, un groupe de parents intéressés se sont rencontrés à Ottawa voilà un an. Cinquante pères et mères de famille venus des quatre coins du pays ont accepté de discuter ensemble des moyens d'assurer à leurs enfants une bonne formation en français. Leur enthousiasme a amené la création d'une association : la Canadian Parents for French. Lors du congrès de fondation organisé à Ottawa en octobre, l'association comptait près de 2 000 membres. Elle a élu un comité national lequel a entrepris des recherches sur les techniques d'immersion dès l'enfance ou plus tard, sur les programmes de base, sur la formation dès l'enfance ou plus tard, sur les programmes de base, sur la formation

accords distincts, ce type d'arrangement aurait l'avantage d'offrir stabilité et cohérence. En outre, quels que soient les inconvénients d'ordre politique ou constitutionnel que cette formule occasionnerait, elle garantiset au moins à un plus grand nombre de parents, contrairement à ce qui se passe à l'heure actuelle, la liberté de choix dans le domaine de la langue d'instruction. En conséquence, notre Bureau ne pourrait que souscrire à un effort dans ce sens, et ce dans les plus brefs délais.¹

2. La situation de la langue d'enseignement au Canada : l'art de filer à l'anglaise

Dans l'intervalle, alors que nous observons la gavotte à laquelle se prêtent les divers gouvernements, et que nous attendons l'adoption de mesures précises par nos dirigeants politiques provinciaux et, peut-être, fédéraux, il conviendrait sans doute que nous passions en revue les quelques réalisations modestes — ainsi que certains reculs inquiétants — auxquelles nous avons assisté partout au pays dans les domaines de l'enseignement dans la langue de la minorité et de la formation dans la langue seconde.

a) L'enseignement dans la langue de la minorité

Voici un pot-pourri des réalisations qui ont été enregistrées aux quatre coins du pays : une école française unilingue destinée aux élèves de la première à la sixième année ouvrira ses portes dans la région d'Halitax-Dartmouth en septembre 1978; l'Université de Moncton offrira des cours de droit en français dès septembre 1978; le collège communautaire de Bathurst a dispensé pour la première fois, cette année, des cours de génie civil en français seraient assurés aux enfants des parents génie civil en français; le Premier ministre, monsieur Campbell, a promis que des cours en français seraient assurés aux enfants des parents francophones mutés dans as province; l'Alberta permet aux étudiants chewan a habilité dix-huit écoles à offrir des cours en français; la Saskat-jusqu'ici — dès septembre 1978, les francophones pourront bénéficier c'est à la Colombie-Britannique que revient l'initiative la plus audacieuse jusqu'ici — dès septembre 1978, les francophones pourront bénéficier d'un enseignement en français de la première à la douzième année lorsqu'un minimum de dix élèves par classe le justifiera.

Si utiles que soient ces réalisations, elles sont malheureusement insuffisantes. La situation de l'enseignement dans la langue de la minorité n'est pas reluisante dans aucune province à l'exception du Québec et, dans une certaine mesure, du Nouveau-Brunswick et de l'Ontario. En dans une certaine mesure, du Nouveau-Brunswick et de l'Ontario. En

I. Au moment de mettre sous presse, les rapports relatifs à la réunion des premiers ministres à Montréal à ce propos (les 22 et 23 février 1978) indiquent que ces derniers ont convenu de signer une déclaration conjointe dans laquelle ils reconnaissent en principe le droit à l'enseignement dans la langue de la minorité; cependant, cette entente n'atteint pas l'objectif exposé ci-haut en raison de son caractère trop imprécis et de la trop grande latitude qu'elle accorde.

langue d'enseignement. augurera peut-être d'importants changements d'attitude à l'égard de la cependant, avec le recul, il nous est permis d'affirmer que cette réunion veau-Brunswick) en août 1977, a abouti apparemment à une impasse; La Conférence des premiers ministres, tenue à St. Andrews (Nou-

feront rapport de leurs travaux aux premiers ministres en février 1978. l'état actuel de la langue d'enseignement dans chaque province et ils reçues, les ministres de l'Education ont entrepris depuis lors d'étudier les deux langues officielles au Canada. Conformément aux directives laquelle ils reconnaissaient comme étant souhaitable l'enseignement dans cette proposition, mais ont convenu de signer une déclaration dans françaises. Les premiers ministres des neuf provinces anglaises ont rejeté s'engagent à saire de même pour ce qui est de l'accès aux écoles anglaises aux enfants des autres provinces pourvu qu'en échange, celles-ci conclusion d'accords de réciprocité qui ouvriraient les portes des écoles Pendant la Conférence, le Premier ministre du Québec a proposé la

désirait. qui permettrait à cette province de se retirer ultérieurement si elle le inacceptable au Québec, il envisageait la possibilité d'insérer une clause d'instruction a été choisie ». Parce que cette solution pourrait se révéler justifie par le nombre des enfants en faveur desquels cette langue de son choix, partout où la mise en place des aménagements requis se Canadien a le droit de faire instruire ses enfants dans la langue officielle dans une Charte des droits une clause stipulant «qu'au Canada, tout Constitution. Dans sa lettre, le Premier ministre proposait donc d'inclure la langue officielle de leur choix consiste à inscrire ce droit dans la en œuvre » relativement au droit des Canadiens de se faire instruire dans selon lui, le seul moyen de garantir « la permanence et l'assurance de mise écrit à ses homologues des dix provinces afin de réaffirmer sa conviction; A la suite de la Conférence de St. Andrews, le Premier ministre a

l'éducation. compétence des provinces et leur liberté d'action dans le domaine de que l'insertion des droits linguistiques dans la Constitution limiterait la suggérées à St. Andrews; son refus s'appuyait essentiellement sur le fait son homologue fédéral au profit des ententes bilatérales qu'il avait Le Premier ministre du Québec a néanmoins rejeté la proposition de

langue officielle dans le domaine de l'éducation. A l'encontre de plusieurs rale qui consoliderait et définirait mieux les droits des minorités de l'une ou l'autre des parties — consiste peut-être en une entente multilatéraux (de réciprocité) et les garanties constitutionnelles ont été rejetés par raisonnable compte tenu des circonstances — lorsque les accords bilaté-Finalement, la seule solution susceptible de rallier un consensus

Pour une part importante de la population anglophone de cette province, ces prescriptions ont des conséquences minimes. Toutefois, elles sont limitatives dans le cas d'au moins trois groupes. Premièrement, il y a les nombreux immigrants qui, assez souvent, sont établis depuis longtemps au Québec et dont les enfants ne sont pas admissibles; deuxièmement, alors que la Charte laisse généralement aux Québécois anglophones le choix d'envoyer leurs enfants à l'école anglaise ou française, elle refuse cette liberté à la plupart de leurs concitoyens francophones; troisièmecette liberté à la plupart de leurs concitoyens francophones; troisièmement, les futurs résidents du Québec, qu'ils viennent de l'étranger ou des autres provinces du Canada, devront, à moins d'en être exemptés, inscrire leurs enfants dans des écoles françaises.

Ces dispositions limitent sans conteste la liberté de choix des parents et, pour cette raison, nous ne pouvons y souscrire. Néanmoins, quiconque serait tenté de critiquer violemment cet état de fait devrait songer au défaut de la cuirasse que constitue l'enseignement en français dans les provinces anglaises. Un fait demeure : les anglophones du Québec disponent d'un système scolaire plus complet que leurs concitoyens francophones des neuf autres provinces. En outre, quoique la liberté de choix dans le cas des immigrants existe théoriquement dans d'autres parties du pays, en ce sens qu'elle n'est pas légalement niée, ce serait exceptionnel dans la plupart des régions du Canada anglais si un immigrant décidait vraiment de faire instruire ses enfants en français — même s'il trouvait une école qui soit en mesure de dispenser cet enseignement et veuille bien le faire.

Ainsi, bien que les modifications proposées dans la nouvelle Charte déplaisent à un grand nombre, elles changent de fait pour l'immigrant étranger très peu de choses qui n'existent déjà ailleurs au pays. Nous avons exposé plus haut la portée de ces mesures pour l'ensemble de la population francophone si bien qu'il ne nous est pas nécessaire de nous étendre davantage sur la question. En conséquence, la solution du problème réside probablement dans un compromis raisonnable au sujet de la liberté de choix relative à la langue d'enseignement dans le cas des personnes appelées à changer de province. Nous étudierons brièvement ce point dans la section ci-dessous.

L'ÉDUCATION

Comme nous l'avons laissé entendre plus haut au sujet de la Loi 101, l'intérêt accordé à la politique linguistique dans le domaine de l'enseignement a porté en grande partie cette année sur les questions relatives à la liberté de choix et aux droits des minorités de langue officielle en matière d'éducation. De plus, quelques réalisations assez importantes au niveau de la formation dans la langue seconde méritent, à notre avis, que nous nous y artêtions.

sein de la société de cette province. De fait, comment cette mesure législative touche-t-elle les membres de la minorité? Il ne convient pas dans le présent document de procéder à une analyse de chacune des prescriptions de la Charte; cependant, quelques observations générales permettront, nous l'espérons, d'éclaireir certains points.

Il importe d'abord de souligner que la nouvelle Loi ne touche pas aux services fédéraux. Les ministères et organismes du gouvernement fédéral ainsi que les sociétés fédérales de la Couronne continueront, conformément à la Loi sur les langues officielles, de dispenser des services bilingues. Quant aux activités des autres institutions, personnes, entreprises et groupes établis au Québec, il convient aussi de préciser que chacune des dispositions de la Charte sera examinée à la lumière de l'article 89, lequel stipule que lorsque la Charte ne prescrit pas l'usage exclusif du français, ce dernier peut être utilisé en même temps qu'une autre langue. D'autres articles reconnaissent expressément l'emploi de langues autres que le français dans le cas, par exemple, d'associations professionnelles qui communiquent par écrit avec leurs membres. Suivant la façon dont la Charte sera appliquée, ces prescriptions laissent apparemment une certaine latitude qui pourrait rendre moins pénible l'obligation faite aux groupes minoritaires non francophones.

généreuse et sensée — ou l'inverse. par conséquent, sur la volonté des autorités d'adopter une attitude par les organismes gouvernementaux et les organes de réglementation et, toutefois que bien des éléments reposeront sur les interprétations données de mesures inutiles propres à exacerber les esprits? Il est évident s'établira la mince démarcation entre la réforme nécessaire et l'adoption dans ses décisions, quels cas d'injustice réelle seront dévoilés et où tion compétent (l'Office de la langue française) saura se montrer souple ments seront interprétés, dans quelle mesure l'organisme de réglementaverses. Personne ne sait encore apparemment comment certains règleprescriptions régissant le monde des affaires sont aussi l'objet de controbritannique. Les restrictions concernant l'affichage ainsi que les diverses exigences contreviennent à l'article 133 de l'Acte de l'Amérique du Nord actuellement examinée par les tribunaux qui doivent déterminer si les la langue utilisée à l'Assemblée législative et dans les cours de justice est l'avons signalé plus haut, la constitutionnalité des dispositions relatives à dans quelques domaines touchant les non-francophones. Comme nous caractère restrictif et coercitif et même qu'elle était anticonstitutionnelle Parallèlement, certains ont affirmé que la Charte possédait un

La principale critique formulée contre la Charte porte sur les dispositions régissant l'accès aux écoles anglaises. Nonobstant plusieurs exceptions, le régime en place jusqu'à aujourd'hui a été modifié de façon à exclure désormais de ces établissements les enfants des personnes qui n'ont pas été instruites en anglais au Québec.

En 1977, nous avons toutefois assisté à un recul, en l'occurrence la Partie III de la Loi 101 qui aurait retiré aux sociétés établies au Québec le droit de bénéficier d'un procès dans la langue de leur choix.¹ Il importe cependant de noter que plusieurs mesures positives ont néanmoins été adoptées depuis notre dernier rapport annuel. En particulier, le gouvernement fédéral a annoncé dans son discours du Trône qu'à la suite de consultations avec les provinces, il verrait à modifier le code criminel de façon à permettre la constitution de jurys bilingues dans le cas des procès criminels instruits aux termes dudit code. En outre, l'Ontario a autorisé, dans le cadre d'une expérience restreinte, des cours provinciales à administrer la justice dans les deux langues officielles; si cette initiative est réussie, elle sera étendue à d'autres régions dans la province. Si nous nous pour que la tentative de l'Ontario ne se révèle pas une réussite.

Il est à souhaiter que ces initiatives apportent plus que des faux espoirs quant à l'avènement d'une justice pour les collectivités des deux langues officielles partout au Canada. Elles constituent à n'en pas douter des signes encourageants et, même si d'importants obstacles d'ordre pratique doivent encore être surmontés, il est difficile de croire qu'ils résisteraient à un effort concerté de la part des deux niveaux de gouvernement.

4. La minorité au Quédec : quand la peur engendre la peur

Notre Bureau a eu souvent l'occasion — notamment le présent rapport — d'exposer le sort des minorités francophones à l'extérieur du Québec. Il n'était pas nécessaire dans le passé de faire de même à l'endroit de la collectivité non francophone du Québec. parce que dans l'ensemble, elle jouissait de bonnes conditions de vie dans cette province depuis le début de la Confédération. Il se peut que cette situation change ou ne change pas; cependant, la crainte qu'elle devienne autre effectivement existe et ne peut être négligée. Cette peur est liée en grande partie à la Loi 101, soit la Charte de la langue française du Québec.

Aux termes de cette nouvelle mesure législative, le français devient la langue officielle ou dominante de la collectivité québécoise dans tous les aspects de son organisation. Si nous voulons être justes, nous devrions peu nous interroger sur cette évolution, car à l'exception du Nouveaubeu nous interroger sur cette évolution, car à l'exception du Nouveaubeu nous interroger sur cette évolution, car à l'exception du Nouveaubeu nous interroger sur cette évolution, car à l'exception du Nouveaucexiste dans tout le Canada anglais. Néanmoins, si la Charte a eu pour effet de renouveler en quelque sorte la confiance des Québécois francophones dans leur langue, elle a aussi inspiré à la minorité non francophone des sentiments de crainte et d'incertitude à l'égard de son avenir au

l. Au moment de la rédaction du rapport, la Partie III a été déclarée anticonstitutionnelle par le juge en chef de la cour supérieure de cette province, cette dernière en a appelé de cette décision.

l'éventualité, nous espérons tous indubitablement que si jamais nous devons être traduits en justice, nous le serons dans notre langue et non dans celle de quelqu'un d'autre.

L'Acte de l'Amérique du Nord britannique confie aux assemblées législatives provinciales « . . . l'administration de la justice dans la province, y compris la création, le maintien et l'organisation de tribunaux de justice pour la province . . . ». Toutefois, les Pères de la Confédération ont réservé au Parlement fédéral les questions touchant au droit criminel, y compris celles qui se rattachent à la procédure dans les causes criminel, les, et le pouvoir de nommer tous les juges des cours supérieures.

Ainsi, au pays, nous vivons une situation inhabituelle: dans toutes les instances à l'exception des tribunaux inférieurs et des Cours fédérales et suprême du Canada, les juges nommés par les autorités fédérales président les tribunaux qui sont constitués et administrés au niveau des provinces et dont le personnel rassemble des fonctionnaires provinciaux. En conséquence, il incombe aux deux niveaux de gouvernement de résoudre certaines des inégalités et anomalies linguistiques qui existent dans ce secteur complexe depuis la Confédération.

La question la plus impérative, laquelle a d'ailleurs retenu passablement l'attention au cours de l'année écoulée, concerne la nécessité d'assurer au citoyen l'accès aux tribunaux du pays dans la langue officielle de son choix. L'absence d'une procédure uniforme dans les dix ayant entouré l'affaire Filion — dans laquelle un Canadien français se voit refuser l'instruction de son procès criminel dans sa langue en Ontario puisqu'elle concerne le droit d'être jugé en français devant les tribunaux du Manitoba —, et le débat public engagé au sujet des dispositions de la Loi 101 relatives à la langue utilisée dans les cours de justice au Québec.

Ces controverses distinctes, mais liées, ont révélé aux Canadiens que jusqu'à aujourd'hui, il était possible à quiconque (une société ou un simple citoyen) au Québec de bénéficier d'un procès dans la langue de son choix alors qu'il en était généralement autrement dans les neuf autres provinces.

Evidemment, si le bilinguisme doit gagnet davantage les cours de justice au pays, les deux niveaux de gouvernement seront alors appelés à collaborer dans le cas de la sélection et la formation des juges et du procédure et à l'administration. Une collaboration analogue n'a pas empêché l'institution réussie d'un système judiciaire bilingue dans la province de Québec et dans certaines régions du Nouveau-Brunswick; il faut donc espérer que des progrès semblables seront enregistrés sous peu dans d'autres parties du pays.

groupes minoritaires de langue officielle, tels qu'ils sont donnés dans les rapports annuels du Secrétariat d'État:

3 625 000.00	LL61-9L61
3 025 000.00	9261-5261
2 900 704.00	5761-4761
2 200 000:00	4791-8791
7 499 998.00	1972-1973
00.879 419 1	7261-1261
1 645 850.00	1761-0761
02.088 210 1 \$	0261-6961

\$19 127 208.50

Comme nous l'avons souligné, nous pouvons difficilement affirmer qu'il y a dilapidation dans le cas des budgets annuels du Programme, surrout lorsque nous les comparons à la priorité que le gouvernement accorde à ces activités dans ses déclarations de principes, ou encore aux sommes qu'il affecte à la promotion des langues officielles dans la Fonction publique ou dans le cadre de sa collaboration avec les provinces. Les crédits avancés pour la présente année financière (5 millions de dollars) constituent cependant une nette amélioration nonobatant l'inflation; enfin, les 75 millions de dollars promis pour les cinq prochaines années correspondent certainement mieux à l'ampleur du problème.

Par ailleurs, l'argent seul ne sera pas une solution si le gouvernement se propose réellement, comme il le laisse entendre dans son discours de 1977, de concevoir « une politique d'ensemble à l'égard des minorités de l'une ou l'autre langue officielle . . . et de prendre des initiatives . . . pour une tâche immense, surtout compte tenu des réalisations de ces dernières années; les autorités fédérales comme les dirigeants des groupes minoritaires devront sans doute se montrer très résolus dans leurs efforts. Il est à espérer qu'une part importante de cette entreprise aboutira à des communications plus efficaces — d'abord par le gouvernement, puis par la Fédération et les groupes qu'elle représente — car il est pour le moins évident que les malentendus actuels découlent en grande partie d'une évident que les malentendus actuels découlent en grande partie d'une vernemental et le groupe qu'il est appelé à servir.

3. La langue française et les tribunaux : tenir la balance égale

Une préoccupation particulière des groupes minoritaires de langue officielle concerne tout naturellement le traitement que leur réservent les cours de justice. Bien que personne d'entre nous ne veuille en contempler cours de justice.

Le 20 décembre 1977, le ministère annonçait la mise en place d'un

mécanisme d'accueil

destiné à être le reflet d'un esprit de dialogue, de communication et de consultation avec les minorités de langue officielle dans le cadre de la mise en œuvre des programmes que le Secrétariat d'État a conçus à leur intention.

Un élément important de ce nouveau mécanisme, c'est le comité interministériel présidé par un sous-secrétaire d'État adjoint et formé des représentants des divers ministères et organismes centraux intéressés. Le comité devra tous les six mois faire rapport au Secrétaire d'État lequel, à son tour, sera appelé à faire rapport annuellement au Cabinet. Enfin, dans chacune des cinq régions du pays, un agent du secrétariat d'État sera désigné « pour servir d'intermédiaire et pour transmettre au gouvernement les problèmes particuliers des minorités de langue officielle ».

Nous avons déjà exposé notre opinion — pour ce qu'elle vaut — sur la sagesse de confier un rôle semblable à un comité interministériel. Peut-être sommes-nous trop pessimistes. Si oui, ce pessimisme est aussi partagé par la Fédération des francophones qui avait préféré à cette formule celle d'un comité mixte composé des dirigeants des groupes minoritaires d'une part et, semble-t-il, de ministres ou de hauts fonctionnaires, d'autre part. A nouveau, nous devons avouer avec quelque gêne notre scepticisme à l'égard du travail que peuvent accomplir les comités.

Pourtant, tout est loin d'être perdu. Le gouvernement et la Fédération ne parlent-ils pas d'un mécanisme de consultation, après tout? L'homme doit sans doute être assez intelligent pour concevoir des atructures et des méthodes qui satisfont les deux parties et qui ne sont pas incommodes au point de préfigurer l'échec dès le départ. Si nous avons raison et si les fonctions confiées à ces atructures sont suffisamment vastes pour englober tous les efforts déployés par le gouvernement fédéral (c'est-à-dire ceux fournis aussi bien par des organismes comme la société Radio-Canada et le Conseil des arts du Canada que par les ministères proprement dits), alors il y a de bonnes chances pour que des progrès se réalisent.

La question pécuniaire n'est pas à négliger non plus. Même si les mécanismes étudiés ci-dessus doivent encore prouver leur utilité, le Secrétariat d'État s'est au moins appliqué à raffermir le budget anémique qui caractérisait dans le passé son Programme des groupes minoritaires de langue officielle. Dans son discours du 27 octobre 1977 devant la gouvernement de porter de 30 à 75 millions de dollars au cours des cinq prochaines années les crédits affectés à ce programme. Voici, à titre indicatif, les montants des subventions versées par la Direction des indicatif, les montants des subventions versées par la Direction des

phones hors Québec a constitué un bon pas dans ce sens, car cette organisation est un interlocuteur puissant, agressif même, pour les représentants du gouvernement chargés de régler le problème. Il serait souhaitable aussi que l'État précise mieux qui sont ces responsables; cependant, la première priorité consiste à engager le genre de discussions sérieuses qui, depuis trop longtemps, font défaut.

A cet égard, il conviendrait d'analyser très brièvement les vues avancées par les groupes minoritaires et la réponse fournie jusqu'ici par le gouvernement.

1. Les héritiers de Lord Durham

organe capable de discuter de cette politique avec les groupes en cause. de culture françaises, ainsi que la mise en place au niveau fédéral d'un rente destinée à favoriser l'épanouissement des collectivités de langue et publique. Bref, elle exige l'élaboration d'une politique d'ensemble cohécondamne ce qu'elle appelle le « bilinguisme de parade » de la Fonction film, le Conseil des arts du Canada et la société Radio-Canada, et sociaux. Au niveau fédéral, elle critique sévèrement l'Office national du convenables en français dans les cours de justice et les programmes wick et au Québec seulement; enfin, elle souligne l'absence de services jouit d'un statut officiel au Manitoba, en Ontario, au Nouveau-Bruns-Brunswick; elle soutient que l'enseignement dans la langue de la minorité législatives provinciales, à l'exception de celles du Québec et du Nouveaul'extérieur du Québec. Elle déplore l'unilinguisme dans les assemblées sombre et saisissant de la situation de la minorité de langue officielle à mai 1977, la Fédération des francophones hors Québec trace un tableau Dans ce rapport fort controversé, paru en deux volumes en avril et

Si polémique que soit son style, il est difficile d'attaquer le raisonnement de la Fédération au sujet de la nécessité d'adopter une politique d'ensemble susceptible d'offrir une approche coordonnée aux problèmes des groupes minoritaires francophones. De même, peu importe que nous soyons d'accord ou non avec l'aspect technique de sa proposition quant à la création d'un comité mixte formé de représentants du gouvernement et des groupes minoritaires (de fait, nous doutons profondément de la valeur des groupes minoritaires (de fait, nous doutons profondément de la valeur des groupes minoritaires (de fait, nous doutons profondément de la valeur des groupes minoritaires (de fait, nous doutons profondément de la valeur avec quelqu'un à Ottawa qui soit à la fois compétent et bien disposé envers elles.

2. Le Secrétariat d'État: personnages en quête d'un auteur

Après s'être occupé pendant huit ans des langues officielles et des minorités de langue officielle, le Secrétariat d'État semble encore se demander où il va et comment il s'y rendra.

La Confédération canadienne permet, au chapitre de la réforme linguistique, de nourrir un grand rêve: nos multiples gouvernements, chacun dans sa sphère de compétence, ne se contenteraient pas d'assurer la survie des minorités de langue officielle, mais chercheraient à favoriser l'épanouissement et le bien-être de ces groupes. Voici comment le Premier ministre du Nouveau-Brunswick, l'hon. Richard Hatfield, exposait la situation dans un discours prononcé au début de l'année:

La crise consiste à savoir si nous pouvons ou non tenir la promesse contenue dans la Confédération, promesse selon laquelle la minorité francophone sera capable de sauvegarder et de promouvoir sa culture et sa langue, ainsi que de se développer et de s'épanouir librement.

Au cours de l'année écoulée, nous avons observé des signes troublants qui permettent de croire que la concrétisation de cette promesse, de ce rêve, peut être menacée. Certaines des raisons qui expliquent cet état de choses méritent d'être étudiées.

D'une part, l'action du gouvernement à ce chapitre n'a jamais été marquée au coin de la diligence et de la générosité. Depuis la création du Programme des groupes minoritaires de langue officielle en 1969 jusqu'à l'année financière 1976-1977, les crédits budgétaires affectés à ce secteur permettaient à peine de faire face à l'inflation et de procéder à quelques améliorations. Situation peut-être encore pire, ces dernières années, le gouvernement ne disposait pas d'un porte-parole précis et acceptable pour apant une relative liberté d'accès auprès du ministre compétent n'avait syant une relative liberté d'accès auprès du ministre compétent n'avait été désigné pour remplir ces fonctions. Dans sa toute dernière déclaration de principes, que nous étudierons plus à fond dans les prochaines pages, le Secrétariat d'État a affirmé que des efforts avaient été faits pour remédier à cette situation; cependant, il est loin d'être clair que l'objectif du gouvernement a été atteint.

D'autre part, les groupes minoritaires ont exprimé parfois des vues soit trop imprécises, soit trop irréalistes aux yeux de l'État pour permettre l'élaboration d'une politique. Par « imprécises », nous n'entendons nullement que les éléments en cause ne savaient pas ce qu'ils voulaient. Au contraire, ce point est explicite : ce à quoi ils aspirent en toute légitimité, due la prestation de services raisonnables par les organismes provinciaux dee la prestation de services raisonnables par les organismes provinciaux le fait de connaître ces exigences de manière générale ne suffit pas. Il la fait de connaître ces exigences de manière générale ne suffit pas. Il groupes eux-mêmes — et ceci ne peut être fait qu'en collaboration avec les groupes eux-mêmes — d'avoir une idée plus exacte des besoins, de ce qui peut être fourni, où et quand. L'avènement de la Fédération des francopeut être fourni, où et quand. L'avènement de la Fédération des franco-

^{1.} Traduction.

Parlement définisse plus clairement les recours aux tribunaux par rapport à la procédure de règlement des plaintes actuellement exposée dans la Loi. Quant à la langue de travail des fonctionnaires, la Loi telle qu'elle est libellée présentement pèche aussi par manque de clarté et de précision. La résolution adoptée par le Parlement en 1973 en vue de réaffirmer les principes aur lesquels repose la Loi a contribué à éliminer quelque peu la confusion aur ce point; toutefois, le temps est venu maintenant de modifier la Loi en conséquence.

Il serait également bon de mieux définir les pouvoirs du Commises par saire en matière d'enquête sur les actions et les omissions commises par les institutions et organismes fédéraux. Même si ces derniers nous ont presque toujours assuré leur pleine collaboration au cours des enquêtes sur les plaintes ou des activités de contrôle linguistique, nous croyons que le Parlement devrait être plus explicite sur ce point.

Le rôle du Commissaire en tant qu'agent du Parlement et son indépendance vis-à-vis des pouvoirs de l'heure ont été reconnus dès le début. Toutefois, le Commissaire continue d'occuper une position anormale dans la mesure où des représentants du gouvernement sont toujours habilités à intervenir à l'égard des aspects clés de la gestion du personnel dans le cas du Bureau. Des dispositions appropriées dans la nouvelle Loi sur le vérificateur général ont permis de régler ce type de problèmes; en conséquence, l'insertion de stipulations analogues dans la Loi sur les langues officielles aiderait à dissiper tout doute quant à l'aptitude du Commissaire à exercer une activité indépendante.

Il conviendrait également d'étudier la possibilité pour le Commissaire de déposer son rapport annuel devant un comité spécial ou permanent du Parlement. Ainsi, à l'encontre de l'approche actuelle, cette façon de procéder permettrait de mieux interroger le Commissaire sur son activité et de discuter d'importantes questions relatives à la politique linguistique.

Enfin, nous espérons que les modifications que le gouvernement entend apporter tiendront compte des suggestions avancées dans nos rapports annuels antérieurs!. Parmi les recommandations formulées dans ces documents et outre celles relevées ci-dessus au sujet de la langue de travail et du rôle des tribunaux, deux méritent d'être mentionnées: la première concerne l'octroi au Commissaire dans l'exercice de ses fonctions de l'immunité statutaire qui est accordée généralement aux ombudsmen et commissaires appelés à remplir un rôle analogue; la seconde touche aux services d'interprétation simultanée qui devraient être assurés automatiquement dans toutes les procédures judiciaires ou quasi-judiciaires engagées au niveau fédéral. Nous sommes toujours persuadés que des modifications à la Loi dans ce sens seraient utiles.

^{1.} Voir le Premier rapport annuel, 1970-1971, pp. 85 à 88, et le Sixième rapport annuel, 1976, pp. 15 à 19.

concerne le programme des cours de langues de la Commission de la fonction publique, à mettre un peu d'ordre dans leurs propres affaires.

Les organismes centraux sont appelés à remplir au moins une fonction essentiellement nouvelle: contrôler dans l'ensemble l'application des programmes des langues officielles au sein des sociétés de la Couronne. Même si ces organisations, en tant qu'institutions gouvernementales, ont toujours été soumises aux dispositions de la Loi sur les langues officielles, rien ne permettait de s'assurer qu'elles étaient comptables aux nouvelle politique, les sociétés de la Couronne devront donc se conformer aux lignes directrices soit d'une façon analogue à celle des ministères et organismes, soit, dans le cas de sociétés comme Air Canada, Radio-Organismes, soit, dans le cas de sociétés comme Air Canada, Radio-Danada et les Chemins de fer nationaux du Canada, par l'entremise de leur ministre compétent.

4. Modifications a la Loi sur les langues officielles: tempus fugit

Dans son discours du Trône du 17 octobre, le gouvernement annonçait son intention de modifier la Loi sur les langues officielles :

... afin d'en définir les dispositions touchant la langue de travail des fonctionnaires fédéraux, de renforcer le rôle du Commissaire aux langues officielles et de clarifier celui des tribunaux eu égard à la protection de l'égalité de statut des langues officielles, dans les domaines de compétence fédérale.

La Loi sur les langues officielles a été promulguée en 1969. Depuis lors, elle s'est révélée, dans l'ensemble, une mesure législative clairement libellée et efficace. Toutefois, rien n'est parfait dans ce monde imparfait et, nantis d'une expérience de plusieurs années, nous accueillons favorablement la décision du gouvernement de réviser quelque peu la Loi.

L'article 34 (1) de la Loi habilite le Commissaire à faire des recommandations relativement aux changements qu'il estime « nécessaires ou souhaitables pour permettre de donner effet à la présente loi conformément à son esprit et à l'intention du législateur ». C'est donc dans cette optique que nous formulons les observations ci-dessous.

Le gouvernement a fait savoir que les modifications qu'il entendait proposer visaient à résoudre certains points litigieux au sujet du rôle des tribunaux relativement à la protection de l'égalité des deux langues officielles au pays et à leur statut de langues de travail au sein des institutions de l'État. En 1976 et au début de cette année, des décisions judiciaires apparemment contradictoires ont mis en lumière les difficultés que soulevait au niveau de l'interprétation l'article 2 de la Loi. Dans tous les cas, ces points seront peut-être réglés définitivement par suite des appels interjetés devant les tribunaux; cependant, il serait souhaitable que la Loi ne donne lieu à aucune ambiguité dans des domaines aussi importants. Évidemment, il importe avant tout, à notre avis, que le importants.

ment quels postes, en dehors de ceux de traducteurs, de rédacteurs-réviseurs et autres du genre, seront dotés de manière impérative. Dans ses nouvelles lignes directrices, le Conseil du trésor affirme à un moment donné, dans un passage pour le moins obscur, que les postes peuvent être ainsi pourvus

lorsque la compétence linguistique requise par le poste a une importance toute particulière à cause des relations qui existent entre ce poste et un groupe ou une communauté spécifique qu'il doit servir, ou parce qu'il a une portée opérationnelle importante reliée au résultat de certaines activités et où d'autres mesures d'utilisation des ressources ne sont pas pratiques (exemple : développement communautaire, arbitrage, négociations, prestation de services médicaux).

Conscient peut-être de l'hermétisme de cette prose, le Conseil du trésor déclare plus loin que les sous-chefs doivent obtenir l'assentiment de la Commission de la fonction publique pour procéder à des dotations impératives.

La décision de déléguer davantage de pouvoirs aux ministères et organismes et de les rendre comptables de l'application du programme des langues officielles a revêtu une importance considérable. Les souschefs seront désormais chargés de fixer les objectifs du ministère, d'approuver les exigences linguistiques des postes et d'arrêter le programme de formation linguistique. Le Conseil du trésor et la Commission de la fonction publique continueront d'élaborer les lignes directrices d'ensemble, de fournir une orientation générale aux ministères et organismes et, onfin, de revoir les plans d'action et les rapports annuels de ces derniers enfin, de revoir les plans d'action et les rapports annuels de ces derniers organismes centraux auront aussi pour tâche de contrôler les progrès accomplis et de faire rapport au gouvernement.

contrôler les progrès accomplis en général et en particulier, et en ce qui pourraient s'attacher à mettre au point les lignes directrices révisées, à œuvre de la politique au niveau des ministères, les organismes centraux officielles.) Libérés en grande partie de l'aspect technique de la mise en autorités accordent peu d'importance à la politique sur les langues ville au réflexe hiérarchique aussi développé qu'Ottawa, que les hautes ments sensibles. (Tant qu'il n'en sera pas ainsi, il sera très clair, dans une suffisamment grand pour lui permettre d'apporter, au besoin, des changedirectement au sous-ministre et disposerait d'un pouvoir de décision gues officielles devrait être un cadre supérieur, lequel rendrait compte tionnaire ministériel principalement responsable du programme des lanréitérée de notre Bureau; aux termes de cette recommandation, le foncchoisir de s'intéresser de plus près à une recommandation plusieurs fois rendre compte de leurs progrès futurs (ou de leur inertie), ils peuvent priorité au programme des langues officielles. Maintenant qu'ils doivent gestion incitera, nous l'espérons, les sous-chefs à accorder une plus grande Cette délégation de pouvoirs aux niveaux du fonctionnement et de la

leur sont inconnues, ils n'occupent pas des postes dits bilingues. Il suffit aussi de penser à leurs collègues qui reçoivent la prime parce qu'ils détiennent des postes bilingues, mais qui connaissent plus ou moins la langue seconde et, dans tous les cas, y recourent rarement. Les premiers seront sûrement contrariés à l'idée de ne pas jouir d'un appoint substantiel que leurs collègues, à leur avis, ne sont pas justifiés de toucher; les seconds feront tout en leur pouvoir pour conserver leurs privilèges, mais en même temps, ils seront mécontents d'entendre les critiques dénonçant le gaspillage qui se fait dans la fonction publique et qui découle de politiques qu'ils n'ont nullement élaborées. Certains menaceront de ne plus fournir de services, d'autres détiendront des postes dans le cadre desquels ils devraient normalement dispenser les services en question, mais seront rarement appelés à le faire, et ainsi de suite.

L'absence de logique et de cohérence dans la position adoptée par le gouvernement est également manifeste. Comment ce dernier peut-il, d'une part, réduire sensiblement le nombre des postes bilingues et, d'autre part, offrir simultanément un avantage pécuniaire aux titulaires de ces postes? Qu'arrivera-t-il si un fonctionnaire qui touche une prime aujourd'hui voit son poste « débilinguisé » demain ? Comment le gouvernement peut-il continuer de primcipe et, en même (unilingues) français pour des questions de principe et, en même temps, être disposé pécuniairement à mettre l'accent sur les postes bilingues ? Comment peut-il épargner de l'argent — comme il l'a promis — pour des programmes destinés aux jeunes plutôt qu'à des fonctionnaires s'il débourse des sommes supplémentaires énormes afin d'être en mesure de verser la prime ?

d) Modifications additionnelles aux lignes directrices

Outre les mesures analysées ci-haut, lesquelles ont retenu abondamment notre attention, le gouvernement a convenu d'adopter ou de revoir plusieurs lignes directrices relativement à la dotation impérative des postes bilingues, à la délégation de pouvoirs aux ministères, au futur rôle des organisations centrales et à l'application de sa politique en matière de langues officielles aux sociétés de la Couronne.

Les postes dotés de manière impérative sont ceux qui, « parce qu'ils impliquent un usage spécialisé de la langue ou qu'ils comportent, en raison de leur nature, certaines exigences opérationnelles » doivent être occupés par un personnel déjà bilingue. Ils contrastent nettement avec les nominations conditionnelles étudiées plus haut. Pour parler clairement, la dotation impérative s'applique aux fonctions qui nécessitent immédiatement des titulaires pleinement bilingues alors que celle qui ne l'est pas concerne les postes destinés un jour à être détenus par des employés concerne les postes destinés un jour à ctre détenus par des employés relativement bilingues. A l'heure actuelle, on est loin de savoir exacte-

Etant donné que l'entreprise monopolise quelque I 700 années-hommes et un budget s'établissant pour l'année financière en cours à plus de 43 millions de dollars, l'effort déployé actuellement doit plus que rivaliser d'égalité avec tous les moyens mis en œuvre au pays par les universités dans le domaine de l'enseignement de la langue seconde. Par conséquent, en disposant d'un programme bien moins important dans la Fonction publique et en comptant davantage sur les universités, les institutions publique et en comptant davantage sur les universités, les institutions privées et les programmes des ministères, il devrait être possible de mener à bien toute l'entreprise et d'avoir encore quelques ressources pour poursuivre d'autres activités prioritaires.

A ce propos, il convient de noter que les lignes directrices révisées offrent une souplesse bienvenue qui permet aux gestionnaires de prévoir pour leurs employés un programme de formation mieux adapté. Désormais, la direction et le personnel décideront conjointement du genre de programme — continu, périodique, à temps partiel, etc. — qui répond le mieux aux besoins de l'individu et de l'organisation; en outre, la durée de la formation a été prolongée, passant d'un an à deux ans; enfin, la Direction générale de la formation linguistique de la Commission de la fonction publique a promis d'adapter davantage le contenu des cours de langue aux fonctions du poste.

e) Prime au bilinguisme

Si sympathique que l'on soit à la formule fort controversée de la prime au bilinguisme, il faut conclure finalement que cette pratique, envisagée dans l'optique de la réforme linguistique, est néfaste. Même en supposant qu'à l'époque, des raisons apparemment impératives ont motivé son institution, il est difficile de ne pas affirmer que cette solution se révélera à la longue très onéreuse, qu'elle minera le moral des employés et qu'elle va foncièrement à l'encontre de la politique linguistique du gouvernement.

Pour ce qui est du coût, à moins que nous n'assistions à une diminution sensible du nombre des postes — cette éventualité, nous l'avons déjà souligné, risque peu de se produire — nous pouvons prévoir au bas mot des dépenses de l'ordre de 30 millions de dollars par année pour quelque 40 000 employés de l'État, soit un total d'un quart de milliard de dollars pour les sept années du programme. De plus, une part importante de cette somme sera versée à des fonctionnaires qui, à l'origine, auront acquis leurs connaissances linguistiques aux frais de l'État.

Les conséquences possiblement néfastes sur le moral sont pour ainsi dire illimitées. Il suffit, à titre d'exemple, de songer à l'attitude des fonctionnaires qui dispensent quelques services dans les deux langues, mais ne touchent pas la prime parce que, pour des raisons qui gues, mais ne touchent pas la prime parce que, pour des raisons qui

ployés unilingues à des postes bilingues pourvu qu'ils s'engagent à suivre des cours de langue, n'a jamais été pleinement compatible avec une politique axée sur la prestation de services dans les deux langues officielles. Il importe donc de mettre fin carrément à cette pratique dans les plus brefs délais si l'on doit satisfaire pleinement et sans tarder aux prescriptions de la Loi. Le gouvernement ne peut pas — et il a maintenant fait savoir qu'il n'en avait pas l'intention — continuer indéfiniment à investir dans des employés qui ne réunissent pas les capacités linguistiques nécessaires à l'exercice de leurs fonctions, car c'est là une entreprise nécessaires à l'exercice de leurs fonctions, car c'est là une entreprise nécessaires à l'exercice de leurs fonctions, car c'est là une entreprise nécessaires à l'exercice de leurs fonctions, car c'est là une entreprise nécessaires à l'exercice de leurs fonctions, car c'est là une entreprise noéreuse, quelque peu aléatoire et qui exige beaucoup de temps.

b) Formation linguistique

L'élimination progressive des nominations conditionnelles entraîners sans nul doute une baisse de la demande au niveau de la formation linguistique de base qui doit être offerte à l'ensemble des fonctionnaires. Cela ne veut pas dire toutefois que les cours de langue devraient cesser et que seule une formation spécialisée devrait être dispensée aux employés de l'État après 1983, comme semblent le laisser entendre les nouvelles lignes directrices. Il est complètement insensé de croire que les futurs fonctionnaires, aujourd'hui âgés de 16 ans et poursuivant des études secondaires en Colombie-Britannique, en Nouvelle-Écosse ou encore dans certaines régions du Québec, entreront dans la Fonction publique en 1983 pleinement bilingues et disposés à assurer des services en français et en anglais.

Tant que les écoles et les universités partout au pays n'exigeront pas la connaissance de la deuxième langue officielle pour l'obtention d'un diplôme d'études secondaires ou, à la rigueur, de niveau universitaire, la Fonction publique devra continuer de recruter un nombre considérable d'employés unilingues. En conséquence, outre la nécessité d'assurer l'existence de cours spécialisés de langue seconde après 1983, le simple bon sens et la justice élémentaire à l'endroit de nombreux jeunes partout au pays commandent de veiller à ce qu'une quelconque formation linguistique de base soit toujours offerte.

De quelle Jaçon cette formation linguistique de base devrait-elle continuer d'être assurée? Voilà la question à laquelle il importe de répondre. La réduction du nombre actuel des écoles de langues de la Commission de la fonction publique constitue certainement une solution d'avenir. Il n'est pas besoin d'expliciter ce point — le professeur Bibeau, de nombreux députés, fonctionnaires et journalistes ainsi que beaucoup de critiques en provenance des quatre coins du pays, y compris notre Bureau, ont montré à maintes et maintes reprises que la formation linguistique dispensée massivement et à tort et à travers n'a pas donné des résultats à la mesure des dépenses engagées.

les exigences linguistiques des postes correspondraient «à des exigences d'utilisation de l'une ou des deux langues qui sont spécifiques et concrètes et qui sont reliées directement à l'accomplissement des tâches». Pourquoi cette démarche n'a pas été adoptée plus tôt demeure pour nous un mystère.

Avant l'annonce des nouvelles lignes directrices, on a fait grand cas d'une éventuelle réduction importante du nombre des postes bilingues par suite du processus de « ré-identification ». Toutefois, d'après les plus récentes indications du Conseil du trésor, toute réduction du genre sera, dans le meilleur des cas, légère « puisque l'on doit accorder une grande importance aux services fournis par les institutions fédérales ... ». De fait!

Et que dire des répercussions qu'entraînera la diminution du nombre des postes bilingues au moment même où des primes au bilinguisme sont versées aux titulaires compétents de ces postes? Futurs enseignants de primes, l'enthousiasme de l'Employeur à l'égard des postes bilingues est primes, l'enthousiasme de l'Employeur à l'égard des postes bilingues est inversement proportionnel à l'intérêt qu'accorde l'Employé à la prime au bilinguisme.

Qu'il nous suffise de dire que le lien entre la prime au bilinguisme, le processus de «ré-identification» et la réduction du nombre des postes bilingues est regrettable. Si nous voulons être justes à l'endroit du gouvernement, il se peut même que cette relation n'ait pas été intentionnelle puisque les technocrates du Conseil du trésor avaient apparemment en tête une tout autre idée. C'était l'ensemble que constituent la prime au bilinguisme, la formation linguistique de base et les nominations conditionnelles, trois éléments programmés pour l'autodestruction le 31 décembre 1983.

Les raisons qui ont poussé le gouvernement à prendre cette décision tiennent au fait qu'il croyait que (i) l'avènement d'une Fonction publique irréversiblement bilingue serait chose faite en décembre 1978 mais que « afin que les employés actuels et éventuels en soient informés bien à l'avance », les lignes directrices relatives aux nominations conditionnelles et à la formation linguistique de base aux frais de l'État devaient demeurer en vigueur jusqu'à la fin de 1983, et que (ii) le programme de prime au bilinguisme était une mesure temporaire dont l'application était certes coûteuse, mais qui prendrait fin également le 31 décembre 1983.

a) Nominations conditionnelles

Il fait peu de doute que les nominations conditionnelles doivent disparaître progressivement, car elles sont tout au plus une mesure temporaire de nature à favoriser l'avènement d'une Fonction publique fonctionnellement bilingue. Ce concept qui prévoit la nomination d'emfonctionnellement bilingue. Ce concept qui prévoit la nomination d'emfonctionnellement bilingue.

et la marche du travail dans le sens de l'unilinguisme plutôt que du bilinguisme. Il s'agit là d'une mesure positive importante que tous les ministères et organismes devraient considérer comme telle. Comme nous le laissions entendre dans un contexte plus vaste au début de cette section, il est indispensable de s'assurer que les gestionnaires accordent une attention tout aussi grande à leurs responsabilités dans le domaine de la réforme linguistique qu'ils en apportent à leurs autres fonctions, et qu'ils ne traitent pas la question linguistique simplement comme un problème retraitent pas la question linguistique simplement comme un problème vague et ennuyeux qu'ils doivent laisser pourrir au fond de leurs paniers. Cette condition respectée, nous pourrons escompter d'autres progrès; dans le cas contraire, nous devons nous interroger sérieusement aur la possibilité pour les deux langues de devenir réellement un jour un outil quotidien de communication interne dans la Fonction publique fédérale.

3. Les lignes directrices gouvernementales: un clou chasse l'autre

En septembre 1977, au milieu de la multiplicité des problèmes analysés ci-haut, le gouvernement remplissait la promesse qu'il avait faite dans son document intitulé Un choix national et adoptait toute une série de lignes directrices nouvellement revues en matière de langues officielles.

Les changements les plus importants reposent sur la décision du gouvernement de procéder à ce qu'il a appelé la deuxième étape de la mise en œuvre de son programme des langues officielles. En d'autres termes, pour reprendre la formule même du Conseil du trésor : «d'une phase de développement accélèré et dirigé, le gouvernement entend passer à une phase de consolidation et d'intégration progressive». Transposée dans la langue du profane, cette déclaration semble indiquer qu'aux yeux des autorités gouvernementales, le programme des langues officielles ne nécessite plus un statut spécial, maintenant qu'il est bien lancé. Par conséquent, le bilinguisme sera intégré aux autres programmes; en outre, il incombera dorénavant aux ministères, et non plus aux organismes conséquent, le bilinguisme sera intégré aux autres programmes; en outre, il incombera dorénavant aux ministères, et non plus aux organismes centraux comme le Conseil du trésor et la Commission de la fonction publique, d'assurer l'application de nombreux aspects du programme des langues officielles et d'en rendre compte.

Les lignes directrices revues portent sur la période allant de 1977 à 1983. Trois de leurs principales composantes, étudiées plus en détail dans les pages qui suivent, seront abandonnées le 31 décembre 1983 si les progrès se poursuivent comme prévu; il s'agit, en l'occurrence, des critères qui régissent la création des postes bilingues et les nominations conditionnelles à ces derniers, de la formation linguistique de base et, enfin, de la prime au bilinguisme. Dans l'intervalle, estime le gouvernement, la Fonction publique aura atteint son objectif: fonctionner comme un organisme pleinement bilingue.

Après avoir reconnu les lacunes que présentait l'ancien mode d'identification des postes bilingues, le gouvernement a décidé que, désormais,

respecter les préfèrences linguistiques de leurs subordonnés alors que les administrations centrales sont censées communiquer avec les bureaux régionaux dans la langue de travail de ces derniers. Même si cette ligne de conduite générale n'est pas mauvaise en soi, appliquée rigoureusement, elle peut soulever des difficultés. La hiérarchie n'apparaît pas toujours très clairement comme dans le cas des communications entre individus et groupes de niveaux analogues; dans d'autres cas, c'est le bon sens qui peut commander le recours à un autre mode de communication plus approprié.

N'avons-nous pas souvent l'occasion, par exemple, d'appliquer le concept du bilinguisme «passif», lequel permet à chacune des parties d'utiliser la langue de son choix tout en sachant qu'elle sera comprise par cette formule n'est pas inconnue à l'étranger même si, au Canada, on a cru souvent qu'elle serait difficile à mettre en œuvre. En fait, il est permis de supposer que cette pratique est plus répandue dans le pays qu'on ne veut généralement l'admettre. Cet usage n'est pas sanctionné officiellement de peur, peut-être, de briser les règles du jeu.

c) Langues de travail et de service au public

La question d'assurer des services au public dans les deux langues officielles tout en permettant aux fonctionnaires de travailler dans la langue de leur choix a soulevé, ces dernières années, de nombreux malentendus. Malgré les efforts répétés déployés par les responsables de l'élaboration des politiques linguistiques, deux mythes contradictoires demeurent: le premier consiste à croire que tous les fonctionnaires doivent être bilingues; le deuxième suppose que chaque employé de l'État doivent être bilingues; le deuxième suppose que chaque employé de l'État conceptions sont fausses.

Certes, il est évident que certains fonctionnaires doivent connaître les deux langues officielles; il va de soi aussi que nombre d'entre eux sont obligés de travailler par moments dans leur langue seconde. Cependant, même que ceux qui dispensent des services bilingues au public ou aux internes (par exemple, pour ce qui est des questions financières ou relatives au personnel) dans leur langue. En outre, plusieurs organisations appelées à fournir des services au public dans des endroits fixes motamment les services au guichet offerts par le ministère des Postes, la société Air Canada et la section des Douanes et de l'Accise — devraient pouvoir identifier ces endroits suivant l'une des langues officielles de manière à permettre à leurs employés de travailler presque exclusivement dans une langue.

Les récentes lignes directrices émises par le Conseil du trésor invitent les gestionnaires à s'appliquer davantage à orienter les fonctions

aux fonctionnaires des niveaux inférieurs, il y aura peu d'espoir de régler véritablement le problème de la langue de travail. De plus, en l'absence de réalisations sérieuses dans ce secteur, il faut se demander, à tout le moins, ce qu'il adviendra de l'affirmation du gouvernement selon laquelle la Fonction publique sera « irréversiblement bilingue » en 1978.

Même si un engagement véritable de la part des hautes autorités est sans doute essentiel à la reconnaissance du français comme langue de travail, cette mesure ne suffit pas. Il faudra aussi apporter certaines améliorations au niveau de l'administration et modifier quelque peu les pratiques et usages implantés depuis longtemps. Le lecteur trouvera exposées brièvement dans les pages qui suivent certaines des initiatives qui s'imposent.

a) Instruments de travail

Pour être en mesure de travailler efficacement dans sa langue, l'employé doit pouvoir disposer, dans sa langue, des outils nécessaires à l'exercice de ses fonctions, outils que l'on désigne plus délicatement dans le jargon des fonctionnaires sous l'expression « instruments de travail ». Au cours des dernières années, des progrès considérables ont été enregistrés dans ce domaine : de nombreux manuels, guides et autres ouvrages essentiels à l'accomplissement du travail ont été traduits en français; de plus, la plupart des documents qui voient le jour à l'heure actuelle sont publiés et diffusés simultanément dans les deux langues officielles.

Néanmoins, les secteurs dits « scientifiques et techniques » continuent de poser d'énormes difficultés. Toutefois, en dépit de ces obstacles, des solutions partielles peuvent être envisagées avec réalisme. Premièrement, il faudrait aborder avec soin, discernement et méthode les problèmes que soulèvent la traduction et la publication dans les deux langues officielles des documents techniques et scientifiques. Cette approche s'impose particulièrement dans le cas des manuels de base et des additions qui y sont apportées périodiquement. Deuxièmement, tout en reconnaissant avec réalisme que l'anglais s'impose comme langue internationale des sciences, il conviendrait d'inciter davantage les fonctionnaires francophones occupés dans ces secteurs à produire dans la mesure du possible leurs propres ouvrages dans leur langue.

b) Communications internes

Souvent, le problème des communications internes et de la langue de travail dans la Fonction publique peut se résumer à cette seule question : qui s'adresse (par écrit ou verbalement) à qui dans quelle langue? A l'heure actuelle, la politique à ce chapitre s'inspire de l'organisation hiérarchique au sein de la bureaucratie; ainsi, les surveillants doivent

des usages qui, depuis plus de cent ans, régissent les institutions en place peut difficilement se faire du jour au lendemain. En conséquence, il n'est nullement paradoxal que des gens dont les moyens de subsistance, l'avancement et la satisfaction personnelle étaient intimement liés aux aspirations de ces institutions aient trouvé également pénible de renoncer facile pour les Canadiens-français d'utiliser leur langue dans l'exercice de leurs fonctions si bien que la langue de travail a posé un problème leurs fonctions si bien que la langue de service au public.

Il en est d'ailleurs toujours ainsi. Quoique nous soyons convaincus que les critiques que notre Bureau a formulées au fil des ans à l'encontre de la politique linguistique du gouvernement en matière de service au public étaient justifiées, des progrès indéniables et même importants ont été enregistrés dans ce domaine. Par ailleurs, hormis quelques rematiquables exceptions, la mise au point d'une politique réussie en matière de langue de travail a à peine dépassé le stade embryonnaire. En d'autres de savoir comment artiver à créer un milieu dans lequel les fonctionnaires de savoir comment en mesure de travailler dans la langue de leur choix, seront généralement en mesure de travailler dans la langue de leur choix, surtout si cette langue s'appelle le français.

La solution de cette énigme est à la fois très simple et très complexe: simple parce qu'elle exige essentiellement l'accomplissement d'un effort soutenu pour convaincre les francophones à tous les niveaux de parlet leur langue; complexe parce qu'elle commande une rupture avec le passé et remet ainsi en cause non seulement l'efficacité, mais aussi les relations pas être modifiés sur un ordre de la direction. Néanmoins, la reconnaissance du français comme langue de travail demeure au cœur du problèmes; en conséquence, il faut déployer les efforts nécessaires.

Il importe donc, en premier lieu, que le gouvernement, aux échelons les plus élevés, revoie son engagement. Comment, pourrait-on demander, pouvons-nous espérer que les simples fonctionnaires perçoivent la valeur du français comme langue de travail lorsque le gouvernement continue de nommer par voie d'arrêtés en conseil des anglophones qui ne sont pas tenus de devenir bilingues, même au niveau des postes supérieurs? Comment, encore une fois, pouvons-nous escompter que le français s'insère dans l'activité quotidienne des ministères et organismes si les réunions des comités et les assemblées au niveau des ministres et des cadres supérieurs se déroulent essentiellement ou exclusivement en anglais? La nouvelle finit par se savoir et, si l'on en croit cette maxime célèbre, « rien n'est si contagieux que l'exemple ».

Bref, ce que nous tentons de souligner, c'est ceci: tant que les autorités n'adopteront pas une attitude plus résolue et plus claire dans l'activité quotidienne et non seulement dans les directives occasionnelles

grâce à une publicité intense, la population francophone pourrait être informée de la création de services centralisés et de leur emplacement.

Toutefois, il convient de souligner en dernière analyse qu'il est impossible d'offrir au public des services d'une égale qualité dans les deux langues officielles lorsque la collectivité de langue officielle minoritaire est peu nombreuse ou très dispersée. Il serait malhonnête de la part du gouvernement de donner au public de fausses impressions. Qu'il s'agisse de Red Deer ou de Rimouski, il faut être réaliste et admettre que la minorité peut difficilement escompter des services d'un niveau ou d'une qualité égale dans toutes les sphères de l'activité gouvernementale. Par ailleurs, il importe au gouvernement d'établir très clairement qu'aucune ailleurs, il importe au gouvernement d'établir très clairement qu'aucune asilleurs, il importe au gouvernement d'établir très clairement qu'aucune minorité ne jouit d'un traitement préférentiel. En d'autres termes, les services dispensés au francophone de Red Deer devraient être essentiellement analogues à ceux qui sont offerts à l'anglophone de Rimouski.

Enfin, si nous reprenons notre idée avancée plus haut, il serait bon de consulter sérieusement les clients éventuels, c'est-à-dire ceux qui utiliseraient récllement le service, et de tenir compte vraiment de leurs vues au moment de déterminer la gamme de services que le gouvernement fédéral peut « raisonnablement » offrir dans la langue minoritaire officielle. Après tout, si le client a toujours raison, ne devrions-nous pas lui donner l'occasion de l'être aussi dans sa propre langue?

2. La langue de travail: questions sans réponse

Un étranger perspicace qui serait appelé, dans le cadre d'un voyage d'étude, à faire un stage dans un organisme gouvernemental pourrait être surpris d'apprendre que les fonctionnaires sont *invités* à utiliser la langue officielle de leur choix dans l'exercice de leurs fonctions. Étonné de ce qu'il faille ainsi pousser les employés, comme c'était le cas, à se servir de l'outil le plus fondamental dont la nature les ait dotés, l'étranger serait poutil le plus fondamental dont la nature les ait dotés, l'étranger serait peut-être tenté tout naturellement de rechercher l'avis d'amis éclairés.

Le lecteur ne désire sans doute pas perdre son temps à connaître les explications qui auraient été avancées à notre hypothétique ami étranger. Comme tous les éclaircissements fournis dans le cas de l'activité à caractère bureaucratique, ces justifications auraient pour effet d'échaufer passablement les esprits et d'apporter peu de lumière si bien que les questions fondamentales demeureraient probablement sans réponse : pourquoi est-il nécessaire d'encourager les gens à utiliser leur propre langue; et, si cela s'impose, comment devrait-on s'y prendre?

Il est plus facile de parler du « pourquoi » que du « comment ». Depuis des temps immémoriaux jusqu'au milieu des années soixante, époque où feu le premier ministre Pearson devait l'enjoindre de s'attacher désormais à reflèter le visage bilingue du pays, la Fonction publique avait toujours présenté un caractère essentiellement anglophone. Rompre avec toujours présenté un caractère essentiellement anglophone.

Pourtant, il existe à un extrême des gens, tant au sein de l'appareil gouvernemental qu'à l'extérieur de celui-ci, qui considèrent la demande comme étant infime si elle n'est pas constante et considérable; à l'autre extrême, il y a ceux qui croient ardemment que chaque demande isolée soulève un important point de principe. Entre ces deux extrêmes, vous trouvez par ailleurs un très grand nombre de personnes « raisonnables » et bien intentionnées qui sont disposées à faire tout ce qui semble nécessaire et souhaitable. Seulement, le problème tient à leur inaptitude à déterminer ce qui est nécessaire et souhaitable.

convenablement. officielle dans des régions qu'il serait difficile autrement de desservir pourraient faciliter la prestation de services aux minorités de langue quer entre eux — aux frais énormes du contribuable. Ces techniques disposition des fonctionnaires fédéraux qui les utilisent pour communiéloignées, les moyens de mettre en œuvre cet objectif sont déjà à la automatiquement des services dans sa langue. Dans le cas des régions cuteur vers le ministère ou l'organisme approprié le plus apte à lui fournir centres aurait pour tâche d'orienter rapidement et efficacement l'interlolangue officielle que la majorité locale. Le personnel occupé dans ces d'information qui desserviraient aussi bien la collectivité minoritaire de au pays. Il s'agirait dans un premier temps de créer des centres fédéraux prestation de services dans l'une ou l'autre des langues officielles partout truchement des techniques de communication presque instantanée la actuelle, toute administration résolue devrait pouvoir assurer par le mes linguistiques. Compte tenu de l'évolution technique à l'heure l'imagination et les efforts nécessaires à un prompt règlement des problèbreuse, les autorités gouvernementales ont souvent négligé de déployer régions où la minorité de langue officielle est dispersée ou peu nomd'empressement au niveau de la prestation de ces derniers. Dans les s'explique par une incapacité d'offrir les services ou à un manque Un fait est certain: il est inacceptable que l'absence de demande

II y aurait lieu aussi de repenser quelque peu l'emplacement des bureaux de l'État. Ainsi, la plupart des collectivités francophones sisce dans les provinces anglophones possèdent des institutions qui sont au cœur de l'activité communautaire. Les Caisses populaires et autres coopératives francophones offrent à cet égard un exemple remarquable et bien connu; elles pourraient bien recevoir les centres de communications et peut-être même accueillir certains bureaux fédéraux chargés de desservir la population en français. Les ministères qui dispensent les services les plus nombreux et les plus directs au public (par exemple, Emploi et Immigration, Santé et Bien-être, Postes et le reste) pourraient disposer dans ces endroits de comptoirs à partir desquels ils offriraient disposer mation ou des services. Le bureau de poste local dans les petites villes ou encore le bureau de poste principal dans les grandes agglomérations pourraient aussi abriter un centre d'information ou de services. Enfin, pourraient aussi abriter un centre d'information ou de services. Enfin,

Des progrès ont certes été accomplis dans ce sens; toutefois, ils ont donné lieu le plus souvent à des attentes plus grandes qui, à leur tour, ont engendré pessimisme et frustation. De fait, la prestation de services linguistiques comporte-t-elle des objectifs et des limites réalistes? A première vue, nous pouvons sans doute répondre par l'affirmative. Cependant, la chose la plus curieuse que nous notons lorsque toutes les parties sont invitées à se montrer « raisonnables », c'est que certaines éprouvent plus de facilité que d'autres à agir de la sorte. Un groupe qui a l'habitude d'être servi presque partout dans sa langue comme si cela allait de soi est d'âctre servi presque partout dans sa langue comme si cela allait de soi est plus tenté d'inciter à la modération ses concitoyens contraints de lutter pour obtenir péniblement la reconnaissance de leurs droits. La mesure dont fait preuve l'un provoque l'indignation de l'autre.

La Loi sur les langues officielles, qui tend à être un guide en matière linguistique, se prête néanmoins à une certaine interprétation qui doit reposer sur deux critères généraux : possibilité et demande importante. Mais, qu'entend-on par cette dernière expression? De plus, dans quelle mesure faudrait-il assurer des services qui puissent répondre à cette demande flottante? Afin de déterminer exactement quels services devraient être dispensés dans les deux langues officielles partout au devraient être dispensés dans les deux langues officielles partout au la clientèle possible. Après tout, qui, en dehors d'elle, saurait mieux relever les lacunes et proposer des moyens de les comblet?

Cette démarche, nous l'avouons, n'a rien d'original. Pourtant, malgré les très nombreux mémoires préparés, les réunions tenues, la propagande faite et les commissions instituées, malgré donc toutes ces initiatives liées à la survie des minorités de langue officielle, il semble qu'aucune consultation sérieuse n'ait eu lieu. En conséquence, d'autres discussions sur une base plus précise et plus réaliste pourraient être engagées et déboucher sur une entente quant au niveau de service que le gouvernedeboucher sur une entente de dispenser tout en satisfaisant le client.

La Loi sur les langues officielles repose sur le bon sens et le réalisme. Il serait illusoire de s'attendre que tous les services fédéraux dans toutes les institutions fédérales soient offerts dans les deux langues officielles aussi bien à Red Deer qu'à Rimouski. De plus, si les régions plus unilingues du pays ne fournissent pas les mêmes services qui sont assurés à Montréal ou à Ottawa, le gouvernement devrait alors cesser de laisser entendre qu'ils le sont ou qu'ils le seront un jour. Dans un récent éditorial, Michel Roy reprenait très brièvement cette idée:

Mais, quelles que soient les formules qui seront envisagées, il est illusoire de rechercher une égalité totale et complète pour toutes les communautés francophones hors Québec. Les conditions disfrèrent sensiblement selon qu'il s'agit du Nouveau-Brunswick et de l'Ontario, d'une part, du Manitoba et de la Saskatchewan, d'autre part!.

^{1.} Le Devoir, 4 janvier 1978, p. 4.

procéder à une réforme linguistique définitive et profonde au niveau fédéral tant que ce climat subsistera. Par ailleurs, il ne s'agit pas de dispenser les provinces de leur part des responsabilités. Qu'il suffise de songer, par exemple, à la justice administrée par nos tribunaux, l'un des « services » les plus fondamentaux qu'on puisse espérer des pouvoirs publics et dans lequel les deux niveaux de gouvernement ont un rôle à jouer. Peut-on blâmer Gordon Sinclair de s'être exprimé durement lorsqu'il écrivait dans le Maclean's l'automne dernier:

Imaginez un Québécois qui veut obtenir justice devant un tribunal de l'Alberta et qui, pour se défendre, doit retenir les services d'un interprète. Il est dans son pays, et ce, même en Alberta; de plus, sa langue, le français, est l'une des deux langues officielles du pays. Pendant trop longtemps, les francophones de cette contrée ont été négligés; pendant trop longtemps, ils ont souffert en silence!.

En toute justice pour l'Alberta et les tribunaux, nous pourrions ajouter qu'il serait possible d'y substituer une autre province et un autre service de l'État sans entamer gravement la force de l'argument avancé par M. Sinclair. Il ne s'agit pas d'incriminer telle ou telle administration; nous ne s'entendront pas sur des politiques clairement définies auxquelles ils reconnaîtraient certaines variantes de manière à tenir compte des conditions dans les différentes régions, aucun d'entre eux, à quelque niveau que ce soit, ne pourra vraisemblablement sortir de cette ornière d'une façon cohérente et satisfaisante.

1. La langue de service: Red Deer, Rimouski et réalisme

L'idée, à l'échelle fédérale, de créer des districts bilingues aurait pu se révéler un moyen de répondre au besoin d'une politique claire en matière de langue de service au public, quoique ce mode d'approche ait semblé poser à l'époque plus de difficultés qu'il ne pouvait en résoudre. Dans tous les cas, la décision longuement anticipée de ne pas donner suite minoritaires francophones à l'extérieur du Québec qui, comme leurs minoritaires francophones à l'extérieur du Québec qui, comme leurs homologues anglophones de cette province, auraient été les principaux bénéficiaires de la garantie liée intrinsèquement au concept des districts dénéficiaires de la garantie liée intrinsèquement au concept des districts bilingues, savoir la prestation de services dans les deux langues officielles.

Lorsqu'il a entrepris de dévoiler sa politique à ce chapitre, le gouvernement a précisé qu'il entendait « continuer à accroître la dispensibilité et la qualité des services et l'empressement à les dispenser au public ». Voilà des paroles nobles et sonores pourvu qu'elles se concrétient sous forme de services dans les deux langues aux groupes minoritaires de langue officielle et au public voyageur.

^{1.} Maclean's, le 8 août 1977, p. 14. Traduction.

conséquences s'ensuivraient pour ceux qui auraient préféré les voir intacts. Autrement dit, il aurait pu adopter une attitude beaucoup plus prudente — et compréhensive — à l'égard de ceux qui, à tort ou à raison, s'imaginaient que les règles du jeu dans le cas de l'accès et de l'avancement à des postes à l'intérieur de son administration avaient été changées. Il aurait pu aussi faire ressortir de façon plus séduisante les avantages d'ordre culturel — et, dans certains cas, commercial ou professionnel — d'ordre culturel et, dans certains cas, commercial ou professionnel — même pour les personnes qui n'ont aucun intérêt dans la Fonction publique, et éviter de donner l'impression à un beaucoup trop grand nombre, malheureusement, que cette connaissance était marquée au coin de la menace ou de la contrainte.

Quelles que soient les erreurs du passé, si le gouvernement entend montrer aux Canadiens le lien qui existe entre le problème linguistique et la crise de l'unité nationale, et leur faire comprendre que la seconde ne peut être résolue sans un règlement préalable du premier, il devra alors donner à toute nouvelle politique linguistique un caractère plus convaincant que par le passé. Les récentes déclarations sur le bilinguisme dans la davantage plus loin — permettent de croire qu'une confiance exagérée à davantage plus loin — permettent de croire qu'une confiance exagérée à soient cassé le nez collectivement à plus d'une reprise ne dispense nullement les porte-parole gouvernementaux de l'obligation d'expliquer nullement les porte-parole gouvernementaux de l'obligation d'expliquer — de manière convaincante — en quoi consiste la réforme linguistique au Canada.

T. YDWINIZLKYLION DEZ TYNCHEZ OŁŁICIETTEZ

Il est malheureux de constater que, plus de huit ans après la promulgation de la Loi sur les langues officielles, la réforme linguistique ne jouit pas encore parmi les hauts fonctionnaires et cadres du gouvernement d'une grande priorité. Malgré l'accent continuel que le Parlement et accomplis péniblement dans certains secteurs, il n'en est pas moins vrai qu'au niveau de la direction, la question linguistique tend à céder le pas aux autres priorités. Peu importe le problème en cause, l'étude des solutions et la prise des décisions sont subordonnées dans presque tous les cas à une série de considérations bien connues liées à la bonne marche de l'organisation. Ce n'est qu'alors que les problèmes linguistiques sont mis en avant comme s'ils étaient le fruit d'une réflexion après coup, comme si la réforme élaborée par les notabilités installées sur la Colline constituait un idéal louable, mais ne devait pas être prise au sérieux dans les sphères un idéal louable, mais ne devait pas être prise au sérieux dans les sphères administratives.

Des progrès peuvent être accomplis dans ces conditions — plutôt en dépit de celles-ci —, mais il reste qu'il sera difficile, sinon impossible, de

Dans l'ensemble, Un choix national trace un tableau relativement juste et instructif de la politique linguistique du gouvernement fédéral. Ses auteurs, il est vrai, ne se complaisent guère dans une longue énumération des erreurs et omissions du passé; toutefois, ils ne tentent pas de les passer entièrement sous silence ni de les farder. La force du document réside sans conteste dans sa tentative — honnête même si elle n'est pas toujours réussie — d'expliquer franchement ce qu'implique la politique sur les langues officielles pour l'homme de la rue. Tout en insistant sur le fait que ce n'est pas le citoyen, mais le gouvernement fédéral et une partie de ses employés qui doivent fonctionner dans les deux langues, l'ouvrage de ses employés qui doivent fonctionner dans les deux langues, l'ouvrage deuxième langue. Ainsi, il tente d'établir un lien entre une politique qui deuxième langue. Ainsi, il tente d'établir un lien entre une politique qui concerne avant tout les institutions, son application dans le cas de l'individu et les avantages considérables, tant culturels que pratiques, que les Canadiens peuvent tirer de la connaissance des deux langues.

servie dans sa propre langue, non celle de quelqu'un d'autre. une population qui est essentiellement unilingue et qui cherche à être capable de servir le public dans les deux langues officielles; d'autre part, - d'une part, un organisme ou un ministère du gouvernement qui est linguistique, cette situation décrit finalement ce qu'est le « bilinguisme » forcément difficile à comprendre. Transposée au niveau de la réforme tous ses employés soient personnellement en mesure de l'assurer n'est pas objectivement, le fait qu'une institution puisse offrir un service sans que illogique, peut-être même pis? Pourtant, si l'on envisage la question leur saire accepter quelque chose qui, en apparence du moins, semble que les Canadiens aient réagi exactement comme si l'Etat s'essort de l'unilinguisme individuel» un charabia épouvantable. Doit-on s'étonner l'année. L'affirmation selon laquelle « le bilinguisme institutionnel permet politique sur les langues officielles constitue peut-être l'euphémisme de pour ne pas dire vendre — au contribuable cet aspect particulier de sa Prétendre que le gouvernement n'a pas réussi jusqu'ici à expliquer —

Dans ce tableau, où s'insère alors le bilinguisme individuel? Evidemment, certains employés du gouvernement doivent pouvoir parler les deux langues officielles, sinon la machine s'enraye et cesse de fonctionner. Un grand nombre d'entre eux sont déjà bilingues au moment d'assumer leurs fonctions; d'autres reçoivent une formation aux frais de l'État. Théoritirité quelques-uns; d'ailleurs, pas plus que dans d'autres déclarations antérieures, le gouvernement ne dissipe cette inquiétude dans Un choix antérieures, le gouvernement ne dissipe cette inquiétude dans Un choix national. De plus, il n'est pas entièrement fautif. Après tout, peut-on réellement annoncer aux gens qu'on va faire une omelette sans qu'aucun œuf ne soit eassé??

Le gouvernement aurait peut-être pu préciser cependant — de façon claire et cohérente — combien d'œufs allaient être brisés et quelles

Très juste! Or, si les gouvernements — à noter de nouveau le pluriel — peuvent accorder leur action avec ces belles paroles, il y a peut-être lieu d'espérer réellement des progrès substantiels. Mais, même alors, il ne faudrait pas s'attendre à ce que cela soit facile. Au contraire, le Canada aura encore à subir les peines et les problèmes qui accompagnent habituellement toute réforme en profondeur. Si bien que la question de savoir si le « bilinguisme » a été un facteur de division ou d'unification pour le pays demeure dans une certaine mesure hors de propos. La réforme linguistique a été et demeure nécessaire tout simplement. Toute-réforme linguistique a été et demeure nécessaire tout simplement. Toute-langues officielles guérissent tous les maux de ce pays. Au contraire, si la langues officielles guérissent tous les maux de ce pays. Au contraire, si la l'acné juvénile, celle du Canada — et son existence comme nation unie — correspond beaucoup plus qu'à une simple reconnaissance d'un statut correspond beaucoup plus qu'à une simple reconnaissance d'un statut égal pour le français et pour l'anglais.

De fait, l'ampleur du problème se ressète dans le vaste éventail de questions, plus au moins étroitement liées, sur lesquelles se penchent actuellement une foule de groupes voués à la cause de l'unité nationale. Ces groupes, qui ont vu le jour récemment, ont été constitués officiellement ou encore rassemblent des citoyens préoccupés de désendre le concept d'une seule nation.

sante pour l'unité nationale, il en est, semble-t-il, un élément nécessaire. si le règlement du problème linguistique n'est pas une condition suffitution, est essentielle au maintien d'une unité réussie. En d'autres termes, linguistiques des Canadiens, à l'intérieur peut-être d'une nouvelle constiprovinces semblent convenir qu'une reconnaissance plus nette des droits tellement vrai que le gouvernement fédéral et au moins la majorité des nale, ces deux éléments sont intimement liés dans la pratique. Ce fait est que puissent être théoriquement les notions de langue et d'unité natiocomme nous l'avons laissé entendre au début de cette section, si distinctes dans la bataille de l'unité nationale est déjà plus que suffisant. Toutefois, convaincu que le nombre de soldats — dans les deux camps — engagés ques, surtout lorsque, sans pour autant participer à la lutte, ce dernier est temps normal dans le rapport annuel d'un gardien des droits linguistipation est politique; pour cette raison, ils n'auraient pas leur place en tous vers un même objectif: préserver l'unité du Canada. Leur préoccu-Si ténus que soient les liens qui les unissent, ces groupements tendent

2. Un choix national: alors qu'on espère toujours...

Dans Un choix national, document qu'il a publié en juin 1977 et dans lequel il expose sa politique en matière de langues officielles, le gouvernement fédéral se penche assez longuement sur les problèmes complexes qu'engendrent la question linguistique et l'unité nationale et sur leurs ramifications politiques à l'échelle tant fédérale que provinciale.

problème ressemblait à n'importe quel autre, qu'il était relativement simple à comprendre et qu'il pouvait être assez facilement porté sur un graphique duquel se dégagerait inévitablement une solution ? N'aurait-il pas été plus astucieux de la part des gouvernements — à noter le pluriel — d'admettre que la réforme linguistique constituait un changement social profond extrêmement disficile à opérer, et alors d'aborder la question franchement et ouvertement avec ceux qui seraient tenus de l'accepter et de la vivre ?

Les démocraties occidentales, du moins, ont un moyen de mesurer le degré de maturité ou de « civilisation » d'une société, lequel consiste à analyser la manière dont celle-ci traite ses minorités. Que ce facteur joue un rôle des plus appréciables dans le cas d'un groupe important et homogène — par exemple, les francophones du Canada qui composent plus du quart de la population — tombe pour ainsi dire sous le sens. Pourtant, avant que les responsables de la Commission royale d'enquête ne signalent « la crise » au milieu des années soixante, beaucoup de Canadiens, sinon la plupart d'entre eux, n'étaient apparemment pas très conscients que quelque chose n'allait plus. Faut-il s'étonner alors que les solutions avancées pour résoudre certains problèmes dont la gravité réelle a été reconnue un peu tardivement aient été la source de profonds a été reconnue un peu tardivement aient été la source de profonds an et a consequemment, de rudes tensions entre les Canadiens?

Quelle que soit la solution envisagée par chacun à ces questions, les problèmes qu'elles sous-tendent se compliquent sans cesse davantage. Qui plus est, les solutions qu'ils appellent s'imposent avec une urgence plus grande que par le passé si nous voulons survivre comme un tout uni, et ce, indépendamment des nouveaux programmes, politiques ou constitutionnels, qui pourraient être mis au point dans les prochains mois. Le fond du problème n'a peut-être jamais été exposé avec autant de force que par le Trésorier de l'Ontario, M. Darcy McKeough; participant à la Conférence sur l'avenir de la Confédération canadienne, qui s'est tenue à l'Université de Toronto à la mi-octobre, ce dernier déclarait :

Le moment est venu pour nous, depuis longtemps, de renoncer à ce débat stérile sur la place légitime du français et de l'anglais dans notre société. Ces deux langues comme les cultures qui y sont associées sont ici pour demeurer; en conséquence, nous devons trouver des moyens de garantir le mieux possible à l'échelle nationale les droits qui accompagnent cette aspiration fondamentale de l'homme...

Nous avons tout à gagner et rien à perdre en posant ce geste courageux et engagé. Reconnaissons simplement nos erreurs du passé dans ce domaine et mettons-nous au travail résolument et équitablement. Nous avons assez disserté sur la question linguistique au Canada et celle-ci a suffisamment donné lieu à des paroles amères. Je souhaite que nous cessions ces discours inutiles et que nous commencions à tiret profit de ces deux grandes valeurs intimement liées qui composent intrinsèquement notre patrimoine.

1. Traduction.

de la politique de décentralisation du gouvernement fédéral; l'Ontario a passé outre à la volonté des autorités locales et a adopté une loi autorisant la création d'une école française dans le comté de Windsor-Essex; le Québec a fait savoir qu'il était ouvert à la discussion dans le cas de plusieurs questions importantes relatives à la langue. Certains cyniques affirmeront que « ce ne sont là que quelques gouttes dans l'océan, que des pirouettes et des tractations politiques; de fait, rien n'a vraiment changé ». C'est possible. Mais il est possible aussi qu'il en soit autrement. Peut-être Deus disons bien peut-être — que les notions de justice et de dignité égales, doublées d'une prise de conscience plus grande des aspirations et faire jour dans l'esprit des Canadiens. Peut-être aussi que les divergences touvictions profondes et légitimes de leurs concitoyens, commencent à se faire jour dans l'esprit des Canadiens. Peut-être aussi que les divergences et les contradictions auxquelles nous assistons déboucheront sur un équilibre et une plus grande maturité.

Sur ce terrain mouvant que constitue politiquement et socialement l'unité nationale, où se situe exactement la question linguistique? Si elle n'est pas toujours très visible, elle n'est jamais cachée bien loin étant donné que les droits linguistiques sont inévitablement de tous les débats sur la constitution, l'enseignement, les minorités, les programmes fédécourstruciaux et le reste. Comment se fait-il, de demander certains observateurs, que la langue soulève encore un problème dans le débat sur l'unité nationale quelque huit années après que le Rapport sur le bilinguisme et le biculturalisme eût donné naissance à la Loi sur les langues officielles? Peut-être est-il légitime de remettre en question l'affirmation selon naquelle le « bilinguisme » est une force unificatrice au Canada? N'est-il pas simplement le contraire, c'est-à-dire une question qui divise aussi bien le Québec que le reste du pays et qu'une part importante de la population rejette ou écarte avec mépris?

Les différents sondages menés auprès de la population semblent indiquer au contraire qu'un grand nombre de Canadiens admettent l'idée que le gouvernement fédéral devrait offrir des services dans les deux langues officielles, et qu'ils sont convaincus de l'importance de donner à l'individu l'occasion de développer sa capacité d'apprentissage des deux langues. Jusqu'ici, tout va bien. Envisagé dans un sens ou l'autre, ce fait indique — il faut en convenir — que la question linguistique n'a pas été totalement une source de division. Que dire toutefois de ces gens que nous connaissons tous qui sont convaincus qu'on tente de leur faire avaler quelque chose? Pour ces personnes en tout cas, la question linguistique n'est certes pas un facteur de nature à préserver l'unité du pays, c'est le n'est certes pas un facteur de nature à préserver l'unité du pays, c'est le moins qu'on puisse dire. Gardons-nous d'ailleurs de croire qu'elles sont uniquement une petite poignée d'individus isolés.

Si le lecteur pense que cette situation embrouille plus que jamais la question, il a sans doute raison. Mais faut-il s'en étonner? N'était-ce pas une erreur de s'imaginer le contraire, c'est-à-dire de croire que le

l'unité nationale, problème essentiellement politique qui englobe beaucoup plus que la question linguistique. Deux raisons expliquent notre geste. Premièrement, il ne faut pas confondre l'indépendance et le désintéressement du Commissaire avec les mots indifférence ou absence d'intérêt; il serait pour ainsi dire inconcevable de la part d'un agent du Parlement chargé de protéger les droits linguistiques de tous les Canadément chargé de protéger les droits linguistiques de tous les Canadément possible du pays. Deuxièmement, même si la réforme linguistique n'est qu'une des composantes nécessaires de l'unité nationale, linguistique n'est qu'une des composantes nécessaires de l'unité nationale, débats engagés entre le gouvernement fédéral et les provinces. Bref, la langue et l'unité nationale sont deux questions étroitement liées; toutefois, si elles doivent devenir plus que des partenaires récalcitrants, il faudra trouver alors des moyens de rendre leur union plus affectueuse.

I. Le débat sur l'unité nationale : jeu de « patiences »

Yas-tu? bilingue soit illégale au Quédec et mutilée à Vancouver. Canada, où moyens) refusent d'agir dans ce sens. Il arrive parfois qu'une affiche dispensé dans la langue de la minorité; les provinces (qui en ont les provinces d'instaurer l'enseignement bilingue et d'améliorer celui qui est fédérale (qui en a le désir) ne peut pas presser trop sortement les chapitre, le Québec entreprend de faire marche arrière. L'administration sérieux efforts en vue d'assurer des services bilingues alors qu'à ce après la naissance de la Confédération, l'Ontario décide de déployer de une école française subventionnée par la province. D'autre part, 110 ans sa langue dans un bureau de poste fédéral que d'envoyer son enfant dans peut-être moins au francophone de Winnipeg d'acheter des timbres dans des millions de dollars engloutis et des années d'efforts — qu'il importe services bilingues dans tout le pays pour s'apercevoir finalement — après compétence. D'une part, le gouvernement fédéral s'engage à offrir des dans un dédale de contradictions, de malentendus et de querelles de toujours inconciliables et insolubles puisqu'elles sont perdues à jamais produire et qu'au fond, la question linguistique et celle de l'unité seront Il semble souvent pour l'heure que le contraire risque plutôt de se

Si sombre que paraisse ce tableau, il y a plus qu'une faible lueur d'espoir qui brille à l'horizon. La lutte livrée à la suite du 15 novembre 1976 a au moins incité certains d'entre nous à chercher vivement des solutions à la crise de l'unité. Maintenant que cette unité est menacée, beaucoup de Canadiens — et leurs représentants élus — revoient sérieusement à l'heure actuelle leurs vues les plus rigides et nombre d'entre eux semblent disposées à apporter de réels changements. Plusieurs provinces ont indiqué qu'elles étaient prêtes à dispenser un enseignement en franont indiqué qu'elles étaient prêtes à dispenser un enseignement en franche indiqué qu'elles étaient prêtes à l'extérieur d'Ottawa par suite çais aux enfants des fonctionnaires mutés à l'extérieur d'Ottawa par suite

PARTIE I

De nos jours, les chroniqueurs de l'histoire doivent sans cesse se garder d'une tendance naturelle qui les amène à croire que la roue vient d'être inventée. Ainsi, à mesure que nous ferons la revue des événements de l'année, il conviendrait peut-être de garder présent à l'esprit ce passage, rédigé en 1965, du Rapport préliminaire de la Commission royale d'enquête sur le bilinguisme et le biculturalisme:

Cette crise a sa source dans le Québec : il n'est pas nécessaire de mener une enquête approfondie pour le savoir. Elle a des foyers secondaires : les minorités françaises des autres provinces et les minorités ethniques — ce qui ne signifie aucunement qu'à nos yeux ces problèmes soient en eux-mêmes secondaires. Quoique provinciale au départ, la crise devient canadienne à secondaires. Quoique provinciale et stratégique du Québec, et parce qu'elle cause de l'importance numérique et stratégique du Québec, et parce qu'elle suscite ailleurs, ce qui est inévitable, des réactions en chaîne.

Sous réserve de quelques changements mineurs dans le ton, ces mots, écrits il y a plus d'une douzaine d'années, pourraient servir à décrire la crise de l'unité qui règne actuellement dans le pays. D'autres expressions et thèmes éculés comme la réforme constitutionnelle, le séparatisme, les disparités régionales, les relations fédérales-provinciales, connaissent aujourd'hui une vogue analogue à celle des années soixante. Même si nous ajoutons quelques éléments — projet de loi 101, souveraineté-association, ajoutons quelques éléments — projet de loi 101, souveraineté-association, accords de réciprocité — et remplaçons la commission d'enquête par le groupe d'étude, le tableau n'en demeure pas moins familier. Du reste, sommes-nous simplement aux prises avec une situation du genre « Plus ça change, plus c'est la même chose » ou bien assistons-nous actuellement à un phénomène tout à fait nouveau dans la vie des Canadiens? Il est probable que nous vivions un peu les deux cas comme le démontreront les pages qui suivent.

TY OUESTION LINGUISTIQUE ET L'UNITÉ NATIONALE

Ceux qui connaissent le mandat confié au Commissaire aux langues officielles par le Parlement s'interrogeront peut-être sur les motifs qui nous ont poussés cette année à consacrer quelques pages à la crise de



ment nos cœnts. éprouver à distance ou dans l'abstrait, n'auront pas gagné plus profondéque la tolérance et la générosité d'âme, ces sentiments si faciles à actuellement, la question linguistique continuera de nous préoccuper tant cas, un sait est certain : quelle que soit l'issue de la lutte politique engagée donnent à penser parfois qu'il pourrait bien en être ainsi. Dans tous les vue de comprendre les problèmes de chacun. Pourtant, certains signes inciter une poignée d'entre nous à déployer un petit effort additionnel en novembre 1976 et les événements importants qui ont suivi pourraient peu excusable de croire que les élections survenues au Québec en cruel dans lequel nous vivons, c'est peut-être saire preuve d'une naïveté autre province paraît souvent au-dessus de nos forces. Dans le monde fait de tendre une main amicale et compréhensive à un compatriote d'une souffrances d'autrui —; cependant, pour nombre d'entre nous, le simple dans certains cas, manifester un sens profond de l'abnégation devant les reuses faites aux habitants d'une région reculée — quand ce n'est pas, normal, semble-t-il, de s'émouvoir des conditions heureuses ou malheuculté à exprimer publiquement ce genre de sentiment. Il est parfaitement solidaires des problèmes de leurs concitoyens, sans parler de leur diffiprésent rapport. Les Canadiens n'ont jamais eu la réputation d'être Enfin, un dernier mot au sujet du contexte dans lequel est publié le

M. F. Y.

fonction de cet état de fait. Conscient de l'inutilité de la confrontation pour elle-même, je n'ai toutefois pas l'intention de me dérober aux questions difficiles ou controversées dans le simple but d'échapper aux critiques ou d'éviter de déplaire au pouvoir en place.

De plus, conformément à la ligne de conduite adoptée par le Bureau pendant les premières années de son existence, j'entends donner de notre mandat une interprétation aussi large que possible compte tenu des circonstances. Il ne s'agit pas pour moi de faire l'officieux en matière linguistique et ainsi de me mêler constamment des affaires d'autrui. Toutefois, je dois reconnaître au départ que je ne ferais pas mon travail si je me contentais de me préoccuper uniquement du bilinguisme dans la fonction publique fédérale. En conséquence, je compte faire valoir mes opinions sur un très grand nombre de sujets touchant la réforme linguistique.

Il y a plusieurs années, soit avant même l'adoption de la Loi sur les langues officielles, le rôle du Commissaire était défini très clairement dans le Livre I du Rapport de la Commission royale d'enquête sur le bilinguisme et le biculturalisme:

Le commissaire général aux langues officielles jouera un double rôle. Il sera d'abord la conscience agissante, et en somme le protecteur du public canadien en matière de langues officielles. C'est à lui qu'appartiendra la tâche d'examiner les cas d'espèce, et d'y faire écho, là où les droits et privilèges de citoyens ou de groupes de citoyens ne sont pas respectés par le privilèges de citoyens ou de groupes de citoyens ne sont pas respectés par le canadiens. Recevant et pouvant mettre en relief les griefs des citoyens canadiens en matière de langues officielles, le commissaire général jouerait en quelque sorte le rôle d'un 'Ombudsman linguistique' fédéral...

Le commissaire général aux langues officielles agira en outre comme critique de l'application de la loi fédérale sur les langues officielles. C'est à lui qu'incombera la tâche d'examiner de ce point de vue les actes de l'administration fédérale et de ses agents, dans leurs rapports avec le public, dans l'ensemble du pays . . . Tenu de rendre compte publiquement chaque année de ses activités, le commissaire général jouera au niveau fédéral dans le domaine linguistique, un rôle analogue à celui de l'Auditeur général pour les dépenses du gouvernement et les biens de l'État.

J'ai peu de choses à ajouter à cette définition, sauf cette observation: bien que les deux fonctions exposées ci-haut jouent un grand rôle, l'expérience semble indiquer jusqu'ici qu'avec le temps, la seconde préventive est certainement sur la première. Après tout, la médecine préventive est certainement plus efficace et moins désagréable que les soins que le patient sera appelé à recevoir pour être sauvé si la maladie a d'ordre médical! Notre Bureau entend bien venir en aide à quiconque désire se conformer à l'esprit de la Loi et à l'intention du législateur et veut prévenir les pénibles et fâcheux problèmes que soulève le non-respect veut prévenir les pénibles et fâcheux problèmes que soulève le non-respect de l'égalité de statut que la Loi confère à nos deux langues officielles.

Avant-propos

En regard des autres remous qui ont secoué la scène politique canadienne en 1977, le départ du premier Commissaire aux langues officielles et l'arrivée de son successeur pourraient être classés au rang de la petite histoire; cependant, envisagé dans l'optique plus restreinte de notre Bureau, ce bouleversement doit être regardé comme un événement d'importance.

Les efforts déployés par M. Spicer en vue d'amener la réforme linguistique parlent très bien d'eux-mêmes; cependant, ce serait manquer gravement aux règles de la bienséance si je négligeais de l'en remercier publiquement dès les premières pages de ce rapport. L'œuvre accomplie par mon prédécesseur et son équipe a contribué grandement à faire de la notre pays, évitant ainsi qu'elle ne croupisse, lettre morte, dans les archives de la bureaucratie. Je souhaite à M. Spicer tout le succès archives de la bureaucratie. Je souhaite à M. Spicer tout le succès possible dans une nouvelle carrière qui lui permettra de juger de notre peine avec une objectivité tout olympienne.

Peu importe les conséquences qui en découleront à long terme, l'arrivée au Bureau des langues officielles d'un nouvel occupant comporte tout au moins un effet immédiat: comme deux hommes ont assumé successivement la direction du Bureau en 1977, le rapport présenté ici ne peut que refléter deux modes d'approche assez différents à l'égard des problèmes soulevés. Dans l'intérêt du lecteur, j'espère que cette situation ne jettera pas une trop grande confusion dans les esprits; bien qu'on puisse observer des différences de style — dans le présent rapport comme dans d'autres domaines — entre les réalisations passées et celles à venir, il est permis d'escompter une très grande continuité d'action dans le cas des questions qui revêtent une importance plus fondamentale.

Pour fixer les idées, je tiens à établir le plus clairement possible et d'entrée de jeu que j'entends maintenir l'indépendance traditionnelle du Bureau. Personnellement, j'estime que c'est le Parlement et non le gouvernement de l'heure qui m'emploie; je me propose donc d'agir en

PARTIE IV LANGUE ET AVIATION: LE POINT DE LA SITUATION

591	nationale	
	Recommendations — Étude spéciale — Défense	Н
65 I	Recommendations — Étude spéciale — Le Sénat	Ð
123	Statistiques concernant les plaintes	Е
146	Études spéciales menées par le Bureau du Commissaire aux langues officielles	Е
StI	Éducation	D
141	Sommaire des dépenses : programme d'information	Э
137	Dépenses et effectifs engagés dans les programmes relatifs aux langues officielles	В
156	Programmes en matière de langues officielles : attributions et compétences	Appendices

172

	Fin onise de dioestif :	
86	2. De quelques vices inextricables	
<i>L</i> 6	1. L'appétit vient en mangeant	
<u>L6</u>	LES PLAINTES	PARTIE III
L(Voie maritime du St-Laurent	
76	Vérificateur général	
76 83	Travaux publics Varificateur général	
76	isverT	
06	Transports	
68	Statistique Canada	
68	Service canadien des pénitenciers	
88	Gendarmerie royale du Canada	
88	conditionnelles	
00	Commission nationale des libérations	
88	Solliciteur général	
L8	Société centrale d'hypothèques et de logement	
98	Secrétariat d'État	
98	Sciences et Technologie	
58	Santé nationale et Bien-être social	
78	Revenu national (Impôt)	
£8	Revenu national (Douanes et Accise)	
78	Radio-Canada Penepu restional (Deugage of Assign)	
18	Postes	
08	Pêches et Environnement	
8 <i>L</i>	Le Sénat	
LL	Parlement	
LL	Office national de l'énergie	
9 <i>L</i>	Musées nationaux du Canada	
SL	Loto Canada	
SL	Justice	
tL	Industrie et Commerce	
tr L	Finances	
EL	Expansion économique régionale	
7 <i>L</i>	Energie, Mines et Ressources	
L9	Défense nationale	
L9	Consommation et Corporations	
99	Conseil du trésor	
59	télécommunications canadiennes	
2)	Conseil de la radiodiffusion et des	
59	Conseil canadien des relations du travail	
5 9	Communications Communications	
1		

petit digeste de cas plus ou moins indigestes

100

79	Commission de lutte contre l'inflation	
79	Commission de la fonction publique	
79	Main-d'œuvre et immigration	
19	Commission d'assurance-chômage	
19	Commission de l'emploi et de l'immigration	
09	Commission de la capitale nationale	
09	Commission canadienne des Transports	
88	Chemins de fer nationaux	
88	Centre national des Arts	
LS	Bibliothèque nationale	
LS	Archives publiques	
95	Approvisionnements et Services	
53	Air Canada	
53	Agriculture	
25	international	
	Agence canadienne de développement	
IS	Affaires urbaines	
05	Affaires indiennes et du Nord	
05	Affaires extérieures	
67	Affaires des anciens combattants	
67	V CENCE2	
	APPRÉCIATIONS DES MINISTÈRES ET	
87	à l'œuvre on connaît l'ouvrier	
	5. Les services sous contrat:	
14	de grands oubliés	
Lt	4. Les journaux francophones:	
St	bon usage et gaspillage	
	3. La traduction:	
77	deus ex machina	
	2. L'informatique:	
36	là où le bât blesse	
00	l. La réforme linguistique :	
		паным
36	PROBLÈMES DE GESTION	PARTIE II
32	l'art de filer à l'anglaise	
CC	Canada:	
	2. La situation de la langue d'enseignement au	
ıc	sur un air de gavotte	
15	Discussions fédérales-provinciales :	
30	L'ÉDUCATION	

TABLE DES MATIÈRES

age	d
-----	---

87	4. La minorité du Québec: quand la peur engendre la peur	
97	3. La langue française et les tribunaux: tenir la balance égale	
77	2. Le Secrétariat d'État : personnages en quête d'un auteur	
77	1. Les héritiers de Lord Durham	
23	LES GROUPES MINORITAIRES	
17	4. Modifications à la Loi sur les langues officielles : tempus fugit	
SI	3. Les lignes directrices gouvernementales: un clou chasse l'autre	
П	2. La langue de travail : questions sans réponse	
8	 La langue de service : Red Deer, Rimouski et réalisme 	
L	OFFICIELLES L'ADMINISTRATION DES LANGUES	
ς	2. Un choix national: Alors qu'on espère toujours	
7	l. Le débat sur l'unité nationale : jeu de « patiences »	
I	LA QUESTION LINGUISTIQUE ET L'UNITÉ NATIONALE	PARTIE I



Monsieur le président de la Chambre des communes Ottawa

Monsieur le président,

Conformément à l'article 34 (1) de la Loi sur les langues officielles, je soumets au Parlement, par votre intermédiaire, le septième rapport annuel du Commissaire aux langues officielles qui se rapporte à l'année civile 1977.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le président, l'assurance de ma très haute considération.

Le Commissaire aux langues officielles

the Hill

Maxwell Yalden

8791 S15M



Madame le président du Sénat Ottawa

Madame le président,

Conformément à l'article 34 (1) de la Loi sur les langues officielles, je soumets au Parlement, par votre intermédiaire, le septième rapport annuel du Commissaire aux langues officielles qui se rapporte à l'année civile 1977.

Je vous prie d'agréer, Madame le président, l'assurance de ma très haute considération.

Le Commissaire aux langues officielles

My 1416

Maxwell Yalden

8791 s1sM



© Ministre des Approvisionnements et Services Canada 1978

No de cat. SF1-1977

12BN 0-662-01785-4

rapport annuel 1977









10dds andds 10dds 10dds





